

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.23 Технологии гостиничной деятельности

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная /заочная/ заочная (ускоренная)*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом ИТРРИФ

Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Протокол № 77 от «25» апреля 2017г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Составитель: Авилова Наталья Леонидовна– доктор исторических наук,
профессор кафедры Туризма и гостиничного дела,

Дусенко Светлана Викторовна – доктор социологических наук,
профессор, зав. кафедрой Туризма и гостиничного дел

Рецензент: кандидат педагогических наук,
професор кафедры МКФФФК
Петрачева Ирина Викторовна

1.Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины Технологии гостиничной деятельности соотнесена с общими целями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность и построена в соответствии с ООП.

Целью освоения дисциплины «Технология гостиничной деятельности» является формирование профессиональных компетенций, связанных с осуществлением производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Обучение ведется на русском языке.

Задачи курса:

- дать теоретические знания в области основ гостиничной деятельности;
- овладеть необходимой терминологией, используемой в гостиничной деятельности;
- рассмотреть правовые и нормативные документы, определяющие деятельность гостиниц в Российской Федерации;
- изучить правила, нормы и стандарты, действующие в сфере гостиничной деятельности;
- рассмотреть принципы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- изучить основные особенности функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения;
- изучить специфику и структуру гостиничного продукта;
- рассмотреть классификацию и типологию гостиниц и других средств размещения;
- изучить функции и технологии деятельности различных служб и отделов гостиничного предприятия, их состав, взаимосвязи между ними;
- изучить организацию и технологии предоставления основных, дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах;
- сформировать навыки профессионального анализа, которые используются при оценке деятельности предприятия индустрии гостеприимства и предоставляемых им услуг;
- обеспечить направленность профессиональной подготовки на удовлетворение потребностей рынка труда в специалистах соответствующей квалификации;
- рассмотреть профессиональные стандарты обслуживания и квалификационные требования к персоналу в гостиницах и других средствах размещения.

2.Место дисциплины в структуре ООП

Место дисциплины в структуре образовательной программы:

дисциплина « Б1.Б.23 Технологии гостиничной деятельности» для бакалавров является составной частью учебного процесса и реализуется на 2,3 курсе обучения, относится к части дисциплин по выбору обязательного цикла

дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность и является обязательным этапом обучения.

Данная дисциплина органично связана с отдельными элементами ООП :

-базируется на освоении дисциплин таких как: Сервисная деятельность, Право, Основы гостеприимства, Организация гостиничного дела и др.

-является предшествующей освоению профессиональных дисциплин, предусмотренных учебным планом: Организация обеспечения безопасности в гостиничном комплексе, Структура и функции гостиничного предприятия, Психология делового общения, Гостиничный менеджмент, Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг, Проектирование гостиничной деятельности, Экономика гостиничного предприятия и др.

- итоговая оценка уровня сформированности освоенных за период изучения дисциплины компетенций проводится в рамках процедуры государственной итоговой аттестации.

3.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине наименование	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	2	3	4	5
ОПК-2	<i>Способность организовывать работу исполнителей</i>	4-5		3-5
	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы и стили управления; - виды мотивации и методы стимулирования персонала; - методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, - способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -организовывать работу исполнителей, - принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы, -распределять обязанности и определять объемы работ исполнителей, - координировать работу функциональных подразделений гостиницы, оценки - давать оценку эффективности производственно- 			

	<p>технологической деятельности гостиницы</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организовывать работу исполнителей, - принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы, - применять технологии профессионального развития и совершенствования, - распределения обязанностей и определения объемов работ исполнителей, - координации работы функциональных подразделений гостиницы, - оценки эффективности производственно-технологической деятельности гостиницы 			
ОПК-3	<p><i>Способность использовать нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность.</i></p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы государственного регулирования гостиничной деятельности, органы управления сферой гостиничной деятельности; - современные законодательные акты и нормативные правовые документы, касающиеся функционирования гостиничного хозяйства; - основы стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; - общую характеристику договорных отношений в гостиничной сфере. <p>Уметь:</p> <p>составлять договорную документацию для всех контрагентов гостиничной деятельности,</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; <p>применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа и составления договорной документации; - навыками оценки соответствия стандартов качества на предприятиях гостиничной индустрии требованиям нормативной документации - навыками применения на практике правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность; - навыками использования технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность 	4-5		3-5

ПК-6	<p><i>Готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений.</i></p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание сервисной деятельности, этнокультурных, исторических и религиозных традиций региона; - теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений - технологию формирования гостиничного продукта; - формы и методы выявления потребностей потребителя <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; - выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; - формировать гостиничный продукт; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками осуществления сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; - навыками выявления потребностей потребителя, - навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; - навыками формирования гостиничного продукта 	4-5		3-5
ПК-7	<p><i>Готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями</i></p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы гостиничной деятельности; - нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; - основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; - современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять потребности потребителей, - применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; - анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; - применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; - организовывать, регламентировать и контролировать 	4-5		3-5

	<p>процессы обслуживания;</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, - навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; - навыками организации, регламентации и контролирования процессов обслуживания, - навыками применения современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителями 			
ПК-8	<p><i>Готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей</i></p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; - основы производственно – технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - принципы организации производственного процесса гостиничных предприятий; - организацию технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; - анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, - обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; - использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; - навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения; - навыками использования оптимальных технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей 	4-5		3-5
ПК-11	<p><i>Готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей</i></p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - инновационные технологии и информационные ресурсы и 	4-5		3-5

	<p>системы; средства обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методы сбора и обработки практического материала, обеспечивающего репрезентативность информации и достоверность выводов; - оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; - использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки научно-практических предложений по решению поставленной научно-практической проблемы; - навыками ставить цели и задачи организации проектной деятельности в гостинице и других средств размещения; - навыками адаптация инновационных технологий к деятельности гостиниц и других средств размещения 			
--	--	--	--	--

4. Краткое содержание дисциплины:

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 **зачетных единиц**, 180 **академических часов** в 4,5 семестре по очной форме и 3,5 по заочной и заочная (ускоренное) форме обучения (в соответствии с учебным планом 2017 года).

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарск. типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Введение в технологию гостиничной деятельности	4	2	2	2		

2	Государственное регулирование гостиничной деятельности.	4	2	2	2		
3	Системы классификаций гостиниц и других средств размещения Национальные системы классификаций	4	2	2	2		
4	Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.	4	2	2			
5	Типология гостиниц и других средств размещения	4	2	2			
6	Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.	4	2	2			
7	Технологический процесс в гостинице: понятие и виды.	4	2	4			
8	Технологии создания гостиничного продукта.	4	2	2			
9	Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы	4	2	2			

10	Стратегии в индустрии гостеприимства Ценообразование	4	2	2			
11	Формирование сбытовой стратегии, каналы сбыта, стимулирование сбыта гостиничного продукта .	4	2	4	3		
12	Документооборот в индустрии гостеприимства	4	2	2			
	Форма контроля 4 семестр						Экзамен
	Итого часов		24	30	9	9	
13	Автоматизация гостиничной деятельности	5	2	4	5		
14	Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей.	5	2	4	5		
15	Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.	5	2	4	5		

16	Функционально-организационная структура гостиницы. Основные отделы и службы гостиницы	5	2	4	5		
17	Функции и технология деятельности служба бронирования. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.	5	2	4	5		
18	Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания	5	2	4	5		
19	Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице	5	2	4	5		
20	Стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	5	2	4	5		
21	Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы	5	2	2	5		

22	Охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности в гостиницах и иных средствах размещения.	5		2			
	Форма контроля 5 семестр						курсовой проект Экзамен
Всего часов:			18	36	45	9	
Итого часов			42	66	54	9	

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарск. типа	Самостоят. работа	Контроль	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Введение в технологию гостиничной деятельности	3	2		5		
2	Государственное регулирование гостиничной деятельности.	3			5		
3	Системы классификаций гостиниц и других средств размещения Национальные	3		2	5		

	системы классификаций						
4	Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.	3		2	5		
5	Типология гостиниц и других средств размещения	3			5		
6	Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.	3			5		
7	Технологический процесс в гостинице: понятие и виды.	3			5		
8	Технологии создания гостиничного продукта.	3			5		
9	Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы	3			5		
10	Стратегии в индустрии гостеприимства Ценообразование	3			5		
11	Формирование сбытовой стратегии, каналы сбыта, стимулирование сбыта	3			4		

	гостиничного продукта .						
12	Документооборот в индустрии гостеприимства	3			3		
	Форма контроля 3 семестр						Экзамен
	Всего часов:72		2	4	57	9	
13	Автоматизация гостиничной деятельности	5	2		5		
14	Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей.	5	2		10		
15	Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.	5		2	5		
16	Функционально - организационная структура гостиницы. Основные отделы и службы гостиницы	5		2	10		

17	Функции и технология деятельности служба бронирования. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.	5			10		
18	Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания	5		2	10		
19	Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице	5	2		10		
20	Стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	5		2	10		
21	Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы	5			10		
22	Охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности в гостиницах и иных средствах размещения.	5			5		

	Форма контроля 5 семестр						Экзамен Защита курсового проекта
Всего часов: 108		6	8	85	9		
Итого часов 180		8	12	112	18		

Заочная (ускоренная) форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарск. типа	Самостоят работа	Контроль	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Введение в технологию гостиничной деятельности	3	2		5		
2	Государственное регулирование гостиничной деятельности.	3			5		
3	Системы классификаций гостиниц и других средств размещения Национальные системы классификаций	3		2	5		
4	Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.	3		2	5		
5	Типология	3			5		

	гостиниц и других средств размещения						
6	Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.	3			5		
7	Технологический процесс в гостинице: понятие и виды.	3			5		
8	Технологии создания гостиничного продукта.	3			5		
9	Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы	3			5		
10	Стратегии в индустрии гостеприимства Ценообразование	3			5		
11	Формирование сбытовой стратегии, каналы сбыта, стимулирование сбыта гостиничного продукта .	3			4		
12	Документооборот в индустрии гостеприимства	3			3		
	Форма контроля 3 семестр						Экзамен

	Всего часов:72		2	4	57	9	
13	Автоматизация гостиничной деятельности	5	2		5		
14	Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей.	5	2		10		
15	Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.	5		2	5		
16	Функционально - организационная структура гостиницы. Основные отделы и службы гостиницы	5		2	10		
17	Функции и технология деятельности служба бронирования. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.	5			10		

18	Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания	5		2	10		
19	Технология предоставление дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице	5	2		10		
20	Стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	5		2	10		
21	Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы	5			10		
22	Охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности в гостиницах и иных средствах размещения.	5			5		
	Форма контроля 5 семестр						Экзамен Защита курсового проекта
Всего часов:108			6	8	85	9	
Итого часов 180			8	12	112	18	

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине . (Приложения к рабочей программе дисциплины .

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине.

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине программой предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация в форме экзамена – 4 и 5 семестр – очная форма обучения– 3 и 5 семестр – заочная, заочная (ускоренная) форма обучения,

Перечень вопросов к экзамену 4(3) семестр:

1. Терминология гостиничной индустрии (гостиница, средства размещения, мотель)
2. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
3. Международные правила предоставления гостиничных услуг от 2 ноября 1981 года.
4. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель».
4. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения. Национальные системы классификаций
5. Классификация средств размещения по ВТО. Классификация средств размещения в России
6. Классификации гостиниц. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.
7. Классификации номерного фонда, соответствие номерного фонда Европейскому стандарту.
8. Этапы процедуры классификации гостиниц и других средств размещения..
9. Технологический процесс в гостинице: понятие и виды.
10. Выбор технологического процесса в гостинице.
11. Анализ гостиничных технологий
12. Понятие и виды гостиничных технологий
13. Технологии создания гостиничного продукта.
14. Разновидность гостиничного продукта,
15. Гостиничная услуга, виды гостиничных услуг.
16. Специфика гостиничных услуг, их структура.
17. Стратегии в индустрии гостеприимства.
18. Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг.
19. Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта.
20. Организационная и экономическая проработка выбранного гостиничного продукта.

21. Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта
22. Основные направления автоматизации и виртуализации современной индустрии гостеприимства.
23. Системы автоматизации в гостиницах: системы управления, документационного обеспечения.
24. Классификация документов предприятия индустрии гостеприимства и их характеристика.
25. Характеристика документооборота, сопровождающего взаимоотношения между гостиницей и туристом
26. Формирование сбытовой стратегии.
27. Каналы сбыта гостиничного продукта.
28. Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимств
29. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития.
30. Технологические аспекты процесса проектирования гостиничного продукта. Сегментирование туристического рынка.

Перечень вопросов к экзамену 5 семестр:

1. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития.
2. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии гостеприимства.
3. Терминология гостиничной индустрии (гостиница, средства размещения, мотель)
4. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
5. Международные правила гостиничных услуг от 2 ноября 1981 года.
6. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Понятия: «Гостиница», «Потребитель», «Исполнитель».
7. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения. Национальные системы классификаций
8. Классификация средств размещения по ВТО. Классификация средств размещения в России
9. Классификации гостиниц. Требования, предъявляемые к гостиницам при аттестации.
10. Классификации номерного фонда, соответствие номерного фонда Европейскому стандарту.
11. Этапы процедуры классификации гостиниц и других средств размещения.
12. Технологический процесс в гостинице: понятие и виды.
13. Выбор технологического процесса в гостинице.
14. Анализ гостиничных технологий
15. Понятие и виды гостиничных технологий
16. Технологии создания гостиничного продукта.
17. Разновидность гостиничного продукта,
18. Гостиничная услуга, виды гостиничных услуг.
19. Специфика гостиничных услуг, их структура.

20. Стратегии в индустрии гостеприимства.
21. Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг.
22. Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта.
23. Организационная и экономическая проработка выбранного гостиничного продукта.
24. Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта
25. Основные направления автоматизации и виртуализации современной индустрии гостеприимства.
26. Системы автоматизации в гостиницах: системы управления, документационного обеспечения.
27. Классификация документов предприятия индустрии гостеприимства и их характеристика.
28. Характеристика документооборота, сопровождающего взаимоотношения между гостиницей и туристом
29. Формирование сбытовой стратегии.
30. Каналы сбыта гостиничного продукта.
31. Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства.
32. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития.
33. Технологические аспекты процесса проектирования гостиничного продукта. Сегментирование туристического рынка.
34. Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.
35. Профиль работы гостиниц и других средств размещения.
36. Управленческая структура современного отеля. Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору.
37. Четырѐ этапа в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
38. Типы бронирования. Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ». Функции и технология деятельности службы бронирования. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.
39. Функции и технология деятельности службы приема и размещения гостей. Технологии обслуживания .
40. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы современной гостиницы. Технологии обслуживания гостей.
41. Функции и технология деятельности службы общественного питания, коммерческой службы, инженерно-технической службы.
42. Аннуляция бронирования. Раскройте суть этого вопроса.
43. Reception, основные функции, графики работы персонала. Оборудование стойки службы приѐма и размещения. Основные должностные обязанности Receptiondeskmanager
44. Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
45. Основные функции регистратора. Процедура приѐма и размещения гостей.

- 46.Порядок регистрации в гостиницах граждан РФ и СНГ.
- 47.Порядок приёма и регистрации иностранных граждан. Журнал регистрации иностранных паспортов.
- 48.Дополнительные услуги, предоставляемых гостям отеля во время их проживания.
- 49.Порядок расчёта оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». иной опытом некоторых гостиниц при расчёте с клиентами за проживание.
- 50.Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
- 51.Функции кассира службы приёма и размещения, оборудование его рабочего места, подготовка и проведение операции расчёта. Оплата проживания, дополнительных платных услуг, телефонных переговоров. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля
- 52.Организации работы поэтажной службы (Housekeeping), её место, роль и значение в деятельности отеля. Взаимодействие поэтажной службы со службой приёма и размещения.
- 53.Квалификационные требования предъявляются к персоналу службы приёма и размещения. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
- 54..Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
- 55.Сущность и характеристика коммуникативных технологий в индустрии гостеприимства. Реализация сервисных технологий.
- 56.Управленческая структура современного отеля. Классификация служб гостиниц.
57. Основные службы гостиницы, их функции, состав.
- 58.Культура поведения персонала гостиницы.
- 59.Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
- 60.Правила поведения персонала гостиницы.
61. Стиль в обслуживании гостей.
- 62Технология уборки номерного фонда отеля. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
63. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
- 64.Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице
- 65.Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
66. Системы безопасности гостей и их имущества, организация хранения ценных вещей.
- 67.Документация, необходимая для учета использования номерного фонда..
- 68.Технология оплаты за проживание, за дополнительные услуги. Взимание платы за порчу или утерю клиентами имущества отеля.
- 69 Структура управления гостеприимством.
- 70.Стандарты обслуживания. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий.

- 71.Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности
- 72.Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице..
- 73.Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
- 74.Виды дополнительных услуг.
- 75.Оплата дополнительных услуг.
- 76.Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- 77.Охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности.
- 78.Стимулирование сбыта гостиничного продукта как средство воздействия на туристский рынок.
- 79.Разработка программы стимулирования сбыта гостиничного продукта.
- 80.Цена в комплексе маркетинга предприятия индустрии гостеприимства. Внешние факторы ценообразования.

Тематика курсовых работ.

- 1.Проблемы развития гостиничной индустрии в России и пути их преодоления.
- 2.Информационные технологии в мировом гостиничном хозяйстве.
- 3.Роль международных компьютерных систем бронирования.
- 4.Продвижение гостиничного продукта на мировом рынке.
- 5.Деятельность гостиничных цепей на российском рынке гостиничных услуг.
- 6.Гостиничное хозяйство.... (страна по выбору): проблемы и перспективы развития
- 7.Проблемы создания российских гостиничных цепей .
- 9.Роль объединений представителей гостиничной индустрии(ассоциаций,консорциумов) в деятельности их участников.
- 10.Особенности управления гостиницей на контракта на управление .
- 11.Особенности управления гостиницей на основе договора франчайзинга.
- 12.Особенности функционирования Малых гостиниц.
- 13.Проблемы и перспективы развития таймшерного рынка в России.
- 14.Национальные системы классификации гостиниц и других средств размещения.
- 15.Анализ современных тенденций развития мирового гостиничного хозяйства. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.
- 16..Технология регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
- 17.Технология встречи и обслуживания VIP-клиентов гостиницы.
- 18.Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «постоянных» гостей.
- 19.Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.
- 20.Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.
- 21.Технология регистрации и размещения туристских групп в гостинице.

- 22.Технология работы службы консьержей в гостинице.
- 23.Технология работы службы дворецких (батлеров) в гостинице.
- Технология работы ночных аудиторов в гостинице.
- 24.Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.
- 25.Технология работы спортивно-оздоровительного центра в гостинице.
- 26.Технология работы по организацию медицинского обслуживания в гостинице.
- 27..Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.
- 28.Стандарты обслуживания в гостиницах (на примере любой гостиницы).
- 29.Стандарты обслуживания в гостиничных цепях (на примере любой гостиничной цепи).
- 30.Организация и обслуживание конференций в гостиницах.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины.

а) Основная литература:

- 1.Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
- 2.Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.
<https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>
- 3.Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.
<https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>
- 4.Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
- 5.Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Триц. мост, 2014. - 349 с.: ил.
- 6.Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. –М. : Дашков и К, Руконт, 2013. - 176с.

б).Дополнительная литература:

1..Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.

2.Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.

3.Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). –Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.

4.Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие/ ДжонР.Уокер.- 4-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013-735с.

Периодические издания:

1.Гостиничное дело: журнал. - М., 2015, 2016

2.Линия вкуса: журнал индустрии гостеприимства. - М., 2015, 2016

3.Современный отель: журнал. - М., 2015, 2016

4.Гостиница и ресторан: журнал.- М, 2015, 2016

в). Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.russiatourism.ru> - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).

2. [http:// www.tourlib.net](http://www.tourlib.net) - Все о туризме: туристическая библиотека.

4.<http://www.ratanews.ru> - Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии.

5. [http://www .ratanews.ru](http://www.ratanews.ru)-Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;

6. [http://www .NoReCa.ru](http://www.NoReCa.ru)- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания

7.<http://old.handbooks.ru>- Электронные бизнес-энциклопедии «Управление отелем», «Стандарты и качество отеля»

г). Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

–программное обеспечение практики:

1.Операционная система – Microsoft Windows.

2.Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.

3.Локальная антивирусная программа - Dr.Web.

4.Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.

5.Специализированное программное обеспечение:

- Специализированная программа EхаHotel (модули: Ресурсы, Парковка, Уборка, Рассылка e-mail; Расчет зарплат, Расчеты с партнерами).
- Специализированная программа EхаExcursions (модули: Модуль БСО, Модуль Места в транспорте, Модуль Совместные рейсы, Модуль Маршруты, Модуль Трансферы, Модуль Выручка с точек продаж, Модуль Комиссионные, Модуль Сопутствующие товары, Модуль Расчет зарплат, Расчеты с партнерами, Модуль Кассиры, Модуль Водители, Модуль Экскурсоводы, Модуль Аналитика, Модуль Печать прайсов и расписаний).

–современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Отечественные базы данных:

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

Зарубежные базы данных:

1. «Health Research Premium Collection» компании ProQuest www.proquest.com

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

1. *Мультимедийный класс* включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet.

2. *Учебные аудитории* для проведения занятий лекционного типа и (или) занятий семинарского типа, самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных и групповых консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

3. *Перечень кабинетов и других помещений в РГУФКСМиТ:*

- Стандартизация и сертификация туристской и гостиничной деятельности
- Организация гостиничного дела
- Проектирование и организация гостиничных услуг
- Стандарты обслуживания в туристско-гостиничных комплексах
- Профессиональная этика и этикет
- Корпоративная культура и управление персоналом
- Организация питания в гостинице

4. *Залы:* библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет, актовый зал.

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине «Технологии гостиничной деятельности» для обучающихся института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса 2,3 курса(очная, заочная ,заочная (ускоренное) формы обучения, направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профилю «Гостиничная деятельность» очной и заочной формам обучения

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Туризма и гостиничного дела.

Сроки изучения дисциплины: 4,5-й (очная форма обучения), 3,5-й (заочная ,заочная ускоренное) форма обучения

Форма промежуточной аттестации: экзамен

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

4 (3) СЕМЕСТР

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях)	Максимальное кол-во баллов
1	Посещение занятий	В течение семестра	5
2	Выступление на семинаре «Теоретические основы гостиничной деятельности..»	18 неделя	5
3	Выступление на семинаре «Государственное регулирование гостиничной деятельности.»	19 неделя	5
4	Выступление на семинаре «Системы классификаций гостиниц и других средств размещения Национальные системы классификаций»	20 неделя	5
5	Выступление на семинаре «Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.»	21 неделя	5
6	Выступление на семинаре «Типология гостиниц и других средств размещения»	22 неделя	5
7	Выступление на семинаре «Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.»	23 неделя	5
8	Выступление на семинаре «Технологический процесс в гостинице: понятие и виды.»	24 неделя	5
9	Выступление на семинаре «Технологии создания гостиничного продукта.»	25 неделя	5

10	Выступление на семинаре «Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы».	26 неделя	5
11	Выступление на семинаре «Стратегии в индустрии гостеприимства. Ценообразование».	27 неделя	5
12	Выступление на семинаре «Формирование сбытовой стратегии, каналы сбыта, стимулирование сбыта гостиничного продукта».	28 неделя	5
13	Выступление на семинаре «Документооборот в индустрии гостеприимства.».	29 неделя	5
14	Выступление на семинаре «Автоматизация гостиничной деятельности».	30 неделя	5
15	Выполнение практического задания по темам 1-14	18-32 неделя	5
16	Написание реферата по темам 1-14	18-32 неделя	5
17	Презентация по темам 1-14	18-32 неделя	5
18	Ответ на тестовые задания по темам 1-14	30 неделя	5
19	Экзамен		20
	ИТОГО		100 баллов
	5 СЕМЕСТР		
	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях)	Максимальное количество баллов
1	Посещение занятий	В течение семестра	5
2	Выступление на семинаре «Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей».	2 неделя	5
3	Выступление на семинаре «Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Операционный процесс обслуживания клиентов.».	3 неделя	5
4	Выступление на семинаре «Функционально-организационная структура гостиницы. Основные отделы и службы гостиницы».	4 неделя	5
5	Выступление на семинаре «Функции и технология деятельности служба бронирования. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице».	5 неделя	5
6	Выступление на семинаре «Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице».	6 неделя	5
7	Выступление на семинаре «Стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения».	7 неделя	5
8	Выступление на семинаре «Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы».	8 неделя	5

9	Выступление на семинаре «Культура взаимоотношений между сотрудниками службы и гостями гостиницы, а также внутри коллектива».	9 неделя	5
10	Выступление на семинаре «Охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности в гостиницах и иных средствах размещения».	10 неделя	5
11	Выполнение практического задания по темам 15-22	2-12 неделя	5
12	Написание реферата по темам 15-22	2-12 неделя	5
13	Презентация по темам 15-22	2-12 неделя	5
14	Ответ на тестовые задания по темам 1-22	12 неделя	5
15	Написание курсовой работы	14 неделя	15
16	Экзамен		20
17	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимальное кол-во баллов
1	Контрольная работа по темам 1-22	5
3	Выступление на семинаре по темам 1-22	10
4	Подготовка доклада по темам 1-22, пропущенным студентом	5
5	Написание реферата по темам 1-22	20
6	Презентация по темам 1-22	10

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы) 43.03.03 «Гостиничное дело».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

V. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам, завершающихся экзаменом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	2 Неудовлетворительно		3 Удовлетворительно	4 Хорошо	5 Отлично	
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости по дисциплинам при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.Б.23 Технологии гостиничной деятельности**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная /заочная/заочная(ускоренное)*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

1.Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единицы,180 ч.

2.Семестр освоения дисциплины: 4,5 семестр (очно), 3,5 семестр (заочно, заочно(ускоренное)).

3.Цели освоения дисциплины .

Цель освоения дисциплины Технологии гостиничной деятельности соотнесена с общими целями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность и построена в соответствии с ООП.

Целями освоения дисциплины «Технология гостиничной деятельности» является формирование профессиональных компетенций, связанных с осуществлением производственно-технологической деятельности в гостинице и организации функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения.

Задачи курса:

- дать теоретические знания в области основ гостиничной деятельности;
- овладеть необходимой терминологией, используемой в гостиничной деятельности;
- рассмотреть правовые и нормативные документы, определяющие деятельность гостиниц в Российской Федерации;
- изучить правила ,нормы и стандарты, действующие в сфере гостиничной деятельности;
- рассмотреть принципы производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения;
- изучить основные особенности функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения;
- изучить специфику и структуру гостиничного продукта;
- рассмотреть классификацию и типологию гостиниц и других средств размещения,
- изучить функции и технологии деятельности различных служб и отделов гостиничного предприятия, их состав, взаимосвязи между ними;
- изучить организацию и технологии предоставления основных, дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах;
- сформировать навыки профессионального анализа, которые используются при оценке деятельности предприятия индустрии гостеприимства и предоставляемых им услуг;
- обеспечить направленность профессиональной подготовки на удовлетворение потребностей рынка труда в специалистах соответствующей квалификации;
- рассмотреть профессиональные стандарты обслуживания и квалификационные требования к персоналу в гостиницах и других средствах размещения.

4.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
	наименование	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	2	3	4	5
ОПК-2	<i>Способность организовывать работу исполнителей</i>	4-5		3-5
	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы и стили управления; - виды мотивации и методы стимулирования персонала; - методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, - способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -организовывать работу исполнителей, - принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы, -распределять обязанности и определять объемы работ исполнителей, - координировать работу функциональных подразделений гостиницы, оценки - давать оценку эффективности производственно-технологической деятельности гостиницы <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организовывать работу исполнителей, -принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы, -применять технологии профессионального развития и совершенствования, -распределения обязанностей и определения объемов работ исполнителей, - координации работы функциональных подразделений гостиницы, -оценки эффективности производственно-технологической деятельности гостиницы 			
ОПК-3	<i>Способность использовать нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность.</i>	4-5		3-5
	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы государственного регулирования гостиничной 			

	<p>деятельности, органы управления сферой гостиничной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные законодательные акты и нормативные правовые документы, касающиеся функционирования гостиничного хозяйства; - основы стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; - общую характеристику договорных отношений в гостиничной сфере. <p>Уметь: составлять договорную документацию для всех контрагентов гостиничной деятельности,</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; <p>применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа и составления договорной документации; - навыками оценки соответствия стандартов качества на предприятиях гостиничной индустрии требованиям нормативной документации - навыками применения на практике правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность; -навыками использования технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность 			
<p>ПК-6</p>	<p><i>Готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений.</i></p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание сервисной деятельности, этнокультурных, исторических и религиозных традиций региона; -теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений -технологии формирования гостиничного продукта; -формы и методы выявления потребностей потребителя <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; -выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; - формировать гостиничный продукт; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками осуществления сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и 	<p>4-5</p>		<p>3-5</p>

	<p>религиозными традициями;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками выявления потребностей потребителя, -навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; -навыками формирования гостиничного продукта 			
ПК-7	<p><i>Готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями</i></p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -теоретические основы гостиничной деятельности; -нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; -современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -выявлять потребности потребителей, - применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; - анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; -организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, - навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; - навыками организации, регламентации и контроля процессов обслуживания, - навыками применения современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями 	4-5		3-5

ПК-8	<p><i>Готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей</i></p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -правовые и нормативные документы , регламентирующие гостиничную деятельность; - основы производственно – технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - принципы организации производственного процесса гостиничных предприятий; - организацию технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, -обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; - навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения; - навыками использования оптимальных технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей 	4-5		3-5
ПК-11	<p><i>Готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей</i></p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - инновационные технологии и информационные ресурсы и системы; средства обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методы сбора и обработки практического материала, обеспечивающего репрезентативность информации и достоверность выводов; - оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; - использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности 	4-5		3-5

	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки научно-практических предложений по решению поставленной научно-практической проблемы; - навыками ставить цели и задачи организации проектной деятельности в гостинице и других средств размещения; - навыками адаптация инновационных технологий к деятельности гостиниц и других средств размещения 			
--	---	--	--	--

5. Краткое содержание дисциплины:

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Аудиторные занятия		Самостоятельная работа		
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарск. типа	Самостоят работа	Контроль	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Введение в технологию гостиничной деятельности	4	2	2	2		
2	Государственное регулирование гостиничной деятельности.	4	2	2	2		
3	Системы классификаций гостиниц и других средств размещения Национальные системы классификаций	4	2	2	2		
4	Система классификаций гостиниц и	4	2	2			

	других средств размещения в Российской Федерации.						
5	Типология гостиниц и других средств размещения	4	2	2			
6	Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.	4	2	2			
7	Технологический процесс в гостинице: понятие и виды.	4	2	4			
8	Технологии создания гостиничного продукта.	4	2	2			
9	Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы	4	2	2			
10	Стратегии в индустрии гостеприимства Ценообразование	4	2	2			
11	Формирование сбытовой стратегии, каналы сбыта, стимулирование сбыта гостиничного продукта .	4	2	4	3		
12	Документооборот в индустрии	4	2	2			

	гостеприимства						
	Форма контроля 4 семестр						Экзамен
	Итого часов		24	30	9	9	
13	Автоматизация гостиничной деятельности	5	2	4	5		
14	Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей.	5	2	4	5		
15	Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.	5	2	4	5		
16	Функционально - организационная структура гостиницы. Основные отделы и службы гостиницы	5	2	4	5		
17	Функции и технология деятельности служба бронирования. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.	5	2	4	5		
18	Функции и технология деятельности служба приема и размещения	5	2	4	5		

	гостей. Технологии обслуживания						
19	Технология предоставление дополнительны х и сопутствующих услуг в гостинице	5	2	4	5		
20	Стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	5	2	4	5		
21	Основные квалификацион ные требования к персоналу гостиницы	5	2	2	5		
22	Охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности в гостиницах и иных средствах размещения.	5		2			
	Форма контроля 5 семестр						
Всего часов:			18	36	45	9	курсовой проект Экзамен
Итого часов			42	66	54	9	

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семес тр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)	Форма промежуточн ой аттестации
---	----------------------	-------------	--	--

			Аудиторные занятия		Самостоятельная работа		(по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарск. типа	Самостоят работа	Контроль	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Введение в технологию гостиничной деятельности	3	2		5		
2	Государственное регулирование гостиничной деятельности.	3			5		
3	Системы классификаций гостиниц и других средств размещения Национальные системы классификаций	3		2	5		
4	Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.	3		2	5		
5	Типология гостиниц и других средств размещения	3			5		
6	Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.	3			5		

7	Технологический процесс в гостинице: понятие и виды.	3			5		
8	Технологии создания гостиничного продукта.	3			5		
9	Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы	3			5		
10	Стратегии в индустрии гостеприимства Ценообразование	3			5		
11	Формирование сбытовой стратегии, каналы сбыта, стимулирование сбыта гостиничного продукта .	3			4		
12	Документооборот в индустрии гостеприимства	3			3		
	Форма контроля 3 семестр						
	Всего часов:72		2	4	57	9	Экзамен
13	Автоматизация гостиничной деятельности	5	2		5		

14	Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей.	5	2		10		
15	Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.	5		2	5		
16	Функционально - организационная структура гостиницы. Основные отделы и службы гостиницы	5		2	10		
17	Функции и технология деятельности служба бронирования. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.	5			10		
18	Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания	5		2	10		

19	Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице	5	2		10		
20	Стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	5		2	10		
21	Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы	5			10		
22	Охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности в гостиницах и иных средствах размещения.	5			5		
	Форма контроля 5 семестр						
Всего часов:108			6	8	85	9	Экзамен Защита курсового проекта
Итого часов 180			8	12	112	18	

Заочная (ускоренная) форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)	Форма промежуточной аттестации
---	-------------------	---------	---	--------------------------------

			Аудиторные занятия		Самостоятельная работа		(по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарск. типа	Самостоят работа	Контроль	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Введение в технологию гостиничной деятельности	3	2		5		
2	Государственное регулирование гостиничной деятельности.	3			5		
3	Системы классификаций гостиниц и других средств размещения Национальные системы классификаций	3		2	5		
4	Система классификаций гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации.	3		2	5		
5	Типология гостиниц и других средств размещения	3			5		
6	Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.	3			5		

7	Технологический процесс в гостинице: понятие и виды.	3			5		
8	Технологии создания гостиничного продукта.	3			5		
9	Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы	3			5		
10	Стратегии в индустрии гостеприимства Ценообразование	3			5		
11	Формирование сбытовой стратегии, каналы сбыта, стимулирование сбыта гостиничного продукта .	3			4		
12	Документооборот в индустрии гостеприимства	3			3		
	Форма контроля 3 семестр.						
	Всего часов:72		2	4	57	9	Экзамен
13	Автоматизация гостиничной деятельности	5	2		5		

14	Гостевой цикл. Четыре этапа обслуживания гостей.	5	2		10		
15	Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения.	5		2	5		
16	Функционально - организационная структура гостиницы. Основные отделы и службы гостиницы	5		2	10		
17	Функции и технология деятельности служба бронирования. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице.	5			10		
18	Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания	5		2	10		

19	Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице	5	2		10		
20	Стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	5		2	10		
21	Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы	5			10		
22	Охрана труда, техника безопасности, правила пожарной безопасности в гостиницах и иных средствах размещения.	5			5		
	Форма контроля 5 семестр						
Всего часов:108			6	8	85	9	Экзамен Защита курсового проекта
Итого часов 180			8	12	112	18	

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт Гуманитарный

Кафедра Экономики и права

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Б.24 Маркетинг гостиничного предприятия»

Направление подготовки:
43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная/заочная/заочная(ускоренное обучение)/заочная(ускоренное обучение на базе СПО)*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом
Гуманитарного института
Протокол № 66 от «24» апреля 2017г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры

(наименование)

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры

(наименование)

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры

(наименование)

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры

(наименование)

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Составитель:

Пробин Павел Сергеевич, к.э.н., доцент, доцент кафедры экономики и права
Белю Людмила Петровна, преподаватель кафедры экономики и права

Рецензент: Жукова Ольга Владиславовна, к.э.н., доцент кафедры менеджмента и
экономики спорта им. В.В. Кузина

1.Цель освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины является усвоение теоретических основ и практических методов анализа маркетинговой среды гостиничного предприятия, проведения маркетинговых исследований, разработки методов товародвижения и продвижения товаров.

Задачи изучения дисциплины:

- уяснение основных понятий и концепций маркетинга;
- изучение теоретических положений, раскрывающих процесс маркетинговых исследований;
- овладение навыками анализа рыночной информации и формирования
- эффективных корпоративных маркетинговых стратегий гостиничного предприятия.

Дисциплина реализуется на русском языке.

2.Место дисциплины в структуре ООП (ОПОП)

Дисциплина «Маркетинг гостиничного предприятия» относится к обязательным дисциплинам базовой части ООП по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Дисциплина «Маркетинг гостиничного предприятия» находится в логической и содержательно – методической взаимосвязи с дисциплинами «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» и «Материально-техническая база гостиничного предприятия».

Изучению дисциплины «Маркетинг в туризме и гостиничном бизнесе» предшествует освоение дисциплин «Организация дополнительных услуг в гостинице», «Организация рекламной деятельности в туризме и индустрии гостеприимства».

В дальнейшем знания, умения и навыки студентов, сформированные в процессе изучения дисциплины, при выполнении учебно-исследовательских аналитических работ и выпускной квалификационной работы.

3.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине наименование	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	5	6	7
ОПК-2	Знать: - основы командообразующих методик;	6		5
	Уметь: - эффективно организовывать работу подчиненных вне зависимости от меняющихся внешних и внутренних факторов среды предпринимательства;	6		5
	Владеть: - навыками по организации и внедрению систем оценки качества работы персонала	6		5
ПК-3	Знать: - основы классификации и учета затрат на уровне гостиничного предприятия	6		5
	Уметь: - своевременно планировать затраты с учетом меняющейся конъюнктуры рынка	6		5
	Владеть: - современными подходами к минимизации издержек при сохранении высокого качества оказываемых услуг и конкурентной позиции на рынке	6		5

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов.

очная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Сущность и специфика маркетинга гостиничных услуг. Основные категории и понятия	6	2	3	9		
2	Рынок гостиничных услуг и его компоненты	6	2	3	8		
3	Система маркетинговой информации гостиничного предприятия	6	2	3	9		
4	Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе	6	4	3	8		
5	Гостиничный продукт. Формирование продуктовой стратегии гостиничного предприятия	6	2	3	8		
6	Ценообразование в маркетинге гостиничного предприятия	6	2	3	8		
7	Маркетинговые коммуникации и стратегии продвижения гостиничных продуктов и услуг	6	4	3	8		
		6				9	Экзамен
Итого часов:			18	24	57	9	

Заочная, заочная (ускоренное обучение), заочная (ускоренное обучение на базе СПО) формы обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
---	-------------------	---------	---	--	--	--	---

			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Сущность и специфика маркетинга гостиничных услуг. Основные категории и понятия	6	0,5	1	11		
2	Рынок гостиничных услуг и его компоненты	6	0,5	1	11		
3	Система маркетинговой информации гостиничного предприятия	6	1	1	11		
4	Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе	6	1	1	11		
5	Гостиничный продукт. Формирование продуктовой стратегии гостиничного предприятия	6	1	1	11		
6	Ценообразование в маркетинге гостиничного предприятия	6	1	1	11		
7	Маркетинговые коммуникации и стратегии продвижения гостиничных продуктов и услуг	6	1	2	18		
		6				9	Экзамен
Итого часов:			6	8	85	9	

5.Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине (Приложения к рабочей программе дисциплины).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине.

Промежуточной аттестацией по дисциплине является экзамен.

Вопросы к экзамену:

1. Принципы маркетинга и история его развития.
2. Роль маркетинга в реализации стратегии гостиничного предприятия.
3. Маркетинг как основа организационной культуры современной гостиницы.

4. Стратегический маркетинг как инструмент поддержания конкурентоспособности гостиничного комплекса.
5. Планирование и бюджетирование маркетинговой деятельности.
6. Система управления маркетингом в гостинице.
7. Основные и дополнительные услуги гостиничного предприятия.
8. Управление брендом гостиничной цепи.
9. Маркетинг и ценообразование в индустрии туризма.
10. Ценообразование в гостиничном маркетинге.
11. Маркетинг на потребительском рынке (B2C).
12. Модели маркетинга на рынке (B2B).
13. Интернет – маркетинг в индустрии туризма.
14. Принципы обеспечения маркетинговой деятельности современного гостиничного предприятия.
15. Источники обеспечения маркетинговой деятельности современного гостиничного предприятия.
16. Принципы проведения маркетинговых исследований.
17. Методы проведения маркетинговых исследований.
18. Особенности организации маркетинговых исследований.
19. Методы стратегического маркетингового анализа.
20. Статистический инструментарий в маркетинговом анализе.
21. Особенности сегментации рынка услуг гостеприимства. Поиск целевой аудитории.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины

а) Основная литература:

1. Золотов, М.И. Основы маркетинга : учеб.-метод. пособие предназначено для студентов ВУЗов физ. культуры, обучающихся по специальности 080507 : утв. и рек. Эмс Гуманитар. ин-та ФГБОУ ВПО "РГУФКСМиТ" / М.И. Золотов, М.М. Золотов ; М-во спорта, туризма и молодеж. политики РФ, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Рос. гос. ун-т физ.

- культуры, спорта, молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)", Каф. спорт. менеджмента, экономики и права им. В.В. Кузина. - М., 2012. - 96 с.: табл
- 2.Маркетинг в отраслях и сферах деятельности : учеб. для студентов вузов, обучающихся по эконом. специальностям : рек. М-вом образования РФ / под ред. В.А. Алексунина. - М.: Дашков и К, 2007. - 714 с.: ил.
- 3.Менеджмент туризма. Экономика туризма : учеб. для студентов вузов турист. профиля : рек. М-вом РФ по физ. культуре, спорту ип туризму / РМАТ; Междунар. каф. ЮНЕСКО по культ. туризму в целях мира и развития. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 313 с.: табл.

б) Дополнительная литература:

- 1.Барчуков, И.С. Диалектика туризма : монография / И.С. Барчуков, Г.И. Письменский ; Современ. гуманитар. акад. - М.: [Изд-во СГУ], 2014. - 270 с.
- 2.Боголюбов, В.С. Экономика туризма : учеб. пособие для студентов, обучающихся по специальности "Экономика и упр. на предприятии туризма и гостинич. хоз-во : доп. УМО по образованию в обл. производств. менеджмента / В.С. Боголюбов, В.П. Орловская. - 3-е изд., стер. - М.: Academia, 2008. - 190 с.: ил.
- 3..Виноградова, М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Сервис" : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса / М.В. Виноградова, З.И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2008. - 464 с.: ил.
- 4.Сарафанова, Е.В. Маркетинг в туризме : учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования, обучающихся по специальности "Туризм" : доп. Минобрнауки РФ / Е.В. Сарафанова, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. - 239 с.: ил.

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.psycho.ru>
2. <http://www.marketing.spb.ru>
3. <http://www.sostav.ru>
4. <http://www.aup.ru>
5. <http://www.eup.ru>

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

–программное обеспечение дисциплины (модуля):

1. Операционная система – Microsoft Windows.
2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
3. Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.
5. Информационно-правовое обеспечение – Гарант.

–современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Мультимедийный класс включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet и подключением к правовой системе «Гарант» (настольная или интернет-версия). Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа и (или) занятий семинарского типа, самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных и (или) групповых консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

*по дисциплине «Маркетинг гостиничного предприятия»
для обучающихся 3курса института туризма, рекреации, реабилитации и
фитнеса
направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
профиля Гостиничная деятельность
очной, заочной, заочной (ускоренное обучение), заочной (ускоренное обучение
на базе СПО) форм обучения*

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Экономики и права.

Сроки изучения дисциплины: 6/5/5/5 семестры

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения	Максимальное кол-во баллов
1	Устный опрос по теме 1 «Маркетинг как концепция и инструмент регулирования рынка услуг индустрии гостеприимства»	24	10
2	Выступление на семинаре по теме 2 «Маркетинговые инструменты и технологии в туризме»	28	10
3	Выступление на семинаре по теме 3 «Система информационного обеспечения маркетинговой деятельности в индустрии гостеприимства»	32	10
4	Выступление на семинаре по теме 4 «Принципы и методы проведения маркетинговых исследований на рынке гостиничных услуг»	36	10
5	Подготовка реферата из перечня тем ФЭС	40	20
6	Посещение занятий	В течение семестра	10
	Экзамен		30
	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимально е кол-во баллов
1	<i>Подготовка реферата по теме 1 «Маркетинг как концепция и инструмент регулирования рынка услуг индустрии гостеприимства»</i>	20
2	<i>Подготовка эссе по теме 2 «Маркетинговые инструменты и технологии в туризме»</i>	10
3	<i>Подготовка реферата по теме 3 «Система информационного обеспечения маркетинговой деятельности в индустрии гостеприимства»</i>	10

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы)».

– Студенты, пропустившие занятия, выполняют дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов. Максимальное количество баллов - 40.

V. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам, завершающихся экзаменом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	2 Неудовлетворительно		3 Удовлетворительно	4 Хорошо	5 Отлично	
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости по дисциплинам при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт Гуманитарный
Кафедра Экономики и права

АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ
«Б1.Б.24 Маркетинг гостиничного предприятия»

Направление подготовки:
43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная/заочная/заочная(ускоренное обучение)/заочная(ускоренное обучение на базе СПО)*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

1.Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

2.Семестр освоения дисциплины: 6

3. Цель освоения дисциплины: Целью изучения дисциплины является усвоение теоретических основ и практических методов анализа маркетинговой среды гостиничного предприятия, проведения маркетинговых исследований, разработки методов товародвижения и продвижения товаров.

4.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине:

В результате освоения дисциплины обучающимися будут сформированы следующие компетенции:

ОПК-2 - способностью организовывать работу исполнителей;

ПК-3 - владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения.

**5.Краткое содержание дисциплины:
очная форма обучения**

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Сущность и специфика маркетинга гостиничных услуг. Основные категории и понятия	6	2	3	9		
2	Рынок гостиничных услуг и его компоненты	6	2	3	8		
3	Система маркетинговой информации гостиничного предприятия	6	2	3	9		
4	Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе	6	4	3	8		
5	Гостиничный продукт. Формирование продуктовой стратегии гостиничного предприятия	6	2	3	8		
6	Ценообразование в маркетинге гостиничного предприятия	6	2	3	8		
7	Маркетинговые коммуникации и стратегии продвижения гостиничных продуктов и услуг	6	4	3	8		
		6				9	Экзамен
Итого часов:			18	24	57	9	

Заочная, заочная (ускоренное обучение), заочная (ускоренное обучение на базе СПО) формы обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Сущность и специфика маркетинга гостиничных услуг. Основные категории и понятия	6	0,5	1	11		
2	Рынок гостиничных услуг и его компоненты	6	0,5	1	11		
3	Система маркетинговой информации гостиничного предприятия	6	1	1	11		
4	Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе	6	1	1	11		
5	Гостиничный продукт. Формирование продуктовой стратегии гостиничного предприятия	6	1	1	11		
6	Ценообразование в маркетинге гостиничного предприятия	6	1	1	11		
7	Маркетинговые коммуникации и стратегии продвижения гостиничных продуктов и услуг	6	1	2	18		
		6				9	Экзамен
Итого часов:			6	8	85	9	

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Гуманитарный институт

**Кафедра рекламы, связей с общественностью и социально-гуманитарных
проблем**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Б.25 Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве».

Направление подготовки/специальность: 43.03.03 «Гостиничное дело».

Профиль подготовки: «Гостиничная деятельность»

Уровень образования: *бакалавриат,*
Форма обучения: *очная, заочная(ускоренное обучение)*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины «Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве»
утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом Гуманитарного
Института
Протокол № 66 от «24» апреля 2017 г.

Рабочая программа дисциплины «Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве»
утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом Гуманитарного
Института
Протокол № от « » г.

Составитель: Шапинская Е.Н. доктор философских наук, профессор кафедры рекламы, связей с общественностью и социально-гуманитарных проблем ФГБОУ ВПО «РГУФКСМиТ».

Рецензент

1. Цель освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве» является формирование, развитие и усовершенствование специальных компетенций в сфере межкультурной коммуникации, знакомство с основами профессиональной коммуникации в сфере туризма, овладение методами работы с иноязычными клиентами с учетом специфики лингвистических, национально-культурологических, прагматических, коммуникативных характеристик. Для студентов по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело». Язык, на котором реализуется дисциплина – русский

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП (ОПОП)

Данная дисциплина принадлежит к циклу Б1.Б.25. Освоение тем курса «Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве» усиливает социальную, политическую и психолого-управленческую ориентированность подготовки специалистов, закрепляет базовые культурологические знания, придает прикладную направленность процессу освоения знаний. Курс связан с такими дисциплинами как культурология, иностранные языки, история художественной культуры. Знания и умения, полученные в результате изучения данных предметов, позволят студентам лучше усвоить материал, научиться применять полученные знания к практическим ситуациям.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП (ОПОП)

4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
	наименование	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения

1	3	4		
ОК-5				
	Знать: особенности коммуникации в устной и письменной формах			
	Уметь: создавать устные и письменные тексты с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет;			
ОК-6		4		
	Знать: структуру общества, пути и средства профессионального самосовершенствования.			
	Уметь: выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межкультурной коммуникации с учетом ее специфики;			
ОПК-2		4		
	Знать: деловую этику и принятые профсообществом этические нормы профессии в области гостиничного дела.			
	Уметь: - ориентироваться в основных принципах организации гостиничного дела			
ПК-6		4		
	Уметь: применять на практике навыки анализа медиатекстов, решать вопросы, связанные с помехами в процессе коммуникации.			
	Владеть: основными навыками коммуникации, необходимыми современным специалистам в области гостиничного дела.	4		

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц, 72 академических часов.

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)

			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Межкультурная коммуникация в современном мире	4	6	10	20		
2	Межкультурная коммуникация в туризме и гостеприимстве	4	6	8	22		
Итого часов:			12	18	42	2	Дифференцированный зачет

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Межкультурная коммуникация в современном мире	3	2	2	22		
2	Межкультурная коммуникация в туризме и гостеприимстве	3		2	44		
Итого часов:			2	4	66		Дифференцированный зачет

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Межкультурные коммуникации и PR-технологии в туризме».

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине. (Приложения к рабочей программе дисциплины).

1. Контрольная работа
2. Реферат

3. Презентация

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).

1. Зачет

Вопросы к зачету:

1. Исторические и теоретические предпосылки возникновения исследований в области межкультурных коммуникаций.
2. Интерпретация понятия «культура» в науке.
3. Инкультурация как механизм освоения «своей» культуры.
4. Культурные нормы и ценности как ментальное «ядро» культуры.
5. Понятие «культурная идентичность». Проблема сохранения культурной идентичности.
6. Культурная картина мира.
7. Понятие «культурная компетентность»: сущность и составляющие.
8. Языковая картина мира и языковая компетентность.
9. Понятие «общение» и «коммуникация». Структура коммуникативного акта.
10. Сущность и элементы межкультурной коммуникации.
11. Формы и модели межкультурной коммуникации.
12. Виды межкультурных коммуникативных барьеров.
13. Сущность этноцентризма. Природа восприятия «свой»/«чужой».
14. Этнические стереотипы: виды, механизмы формирования и функции в межкультурной коммуникации.
15. Этнические предрассудки: понятие и способы корректировки.
16. «Культурный шок, его симптомы и способы его преодоления.
17. Сущность и основные формы аккультурации.
18. Вербальная коммуникация. Стили вербальной коммуникации.
19. Невербальная коммуникация и ее формы.
20. Концепции национального характера и менталитета.

21. Межкультурный тренинг как метод обучения межкультурной коммуникации.
22. Основные функции связей с общественностью
23. Целевая и ключевая аудитория.
24. Роль социологического исследования в СО.
25. Структура СМИ в информационном обществе. Специфика туристических журналов, программ, сайтов и т.д.
26. Интернет как коммуникационное пространство. Стратегия и тактика отношений со СМИ.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины «Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве».

а) Основная литература:

1. Боголюбова Н.М. Межкультурная коммуникация. – М.: Юрайт, 2-17.
2. Карпова С.В. Международная реклама. – М.: Юрайт, 2016. – 468 с.
3. Чумиков А.Н. Реклама и связи с общественностью: уч. Пособие. – М.: Аспект пресс, 2014. – 159 с.

б) Дополнительная литература:

1. Рогожин М.Ю. Теория и практика рекламной деятельности. – М.; Берлин: Директ-медиа, 2014. - 208 с.
2. Чумиков А.Н. Коммуникационные кампании: уч. пособие. – М.: Аспект-пресс, 2014.- 157 с.
3. Спорт в системе социальных коммуникаций: учеб. пособие для студентов вузов физической культуры. – М., 2015.- 184 с.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»:

1. [Эл. ресурс] URL <https://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/87518>
2. [Эл. ресурс] URL <http://www.grandars.ru/college/sociologiya/mezhkulturnaya-kommunikaciya.html>
3. [Эл. ресурс] URL <http://fb.ru/article/42318/mejkulturnaya-kommunikatsiya---novaya-sovremennaya-nauka>

4. [Эл. ресурс] URL <https://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/651063>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

– *программное обеспечение дисциплины (модуля):*

- Операционная система – Microsoft Windows.
- Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
- Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
- Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.
- Информационно-правовое обеспечение – Гарант.

– *современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:*

- «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
- Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
- Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).

1. Мультимедийный класс включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet и подключением к правовой системе «Гарант» (настольная или интернет-версия).
2. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа и (или) занятий семинарского типа, самостоятельной работы обучающихся, консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

Приложения к рабочей программе дисциплины (модуля)

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине «Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве».

для обучающихся института туризма 2 курса, группы направления
подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Профиль подготовки: «Гостиничная деятельность»

Очной формы обучения

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: рекламы, связей с общественностью и социально-гуманитарных проблем

Сроки изучения дисциплины (модуля): 4 семестр

Форма промежуточной аттестации: зачет

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях) ¹	Максимальное кол-во баллов
1	Контрольная работа по теме «Методы исследования процесса межкультурной коммуникации»	24 неделя	10
2	Выступление на семинаре «Особенности межкультурной коммуникации в гостиничной сфере»	26 неделя	10

¹ Графа заполняется только в рамках очной формы обучения.

3	Выполнение практического задания №1 « <i>Речевое взаимодействие представителей различных культур</i> »	30 неделя	10
5	Написание реферата по теме: « <i>Межкультурная коммуникация в современном мире</i> ».	32 неделя	20
6	Презентация по теме « <i>Речевое взаимодействие</i> ».	34 неделя	10
17	Посещение занятий	<i>В течение семестра</i>	10
	<i>Зачет</i>		20
	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимальное кол-во баллов
1	<i>Контрольная работа по разделу(модулю) «Языковая картина мира и языковая компетентность»</i>	5
3	<i>Выступление на семинаре «Виды межкультурных коммуникативных барьеров».</i>	10
4	<i>Подготовка доклада ««Культурный шок, его симптомы и способы его преодоления», пропущенному студентом</i>	5
5	<i>Дополнительное тестирование по теме/модулю Невербальная коммуникация и ее формы»</i>	5
6	<i>Написание реферата по теме «Сущность и основные формы аккультурации »</i>	15
7	<i>Презентация по теме «Целевая и ключевая аудитория »</i>	10

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы)».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

V. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам (модулям), завершающимся зачетом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	Не зачтено		Зачтено			
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости по дисциплинам (модулям) при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине «Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве».

для обучающихся института туризма 2 курса, группы направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Профиль подготовки: «Гостиничная деятельность»

Заочной формы обучения

II. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: рекламы, связей с общественностью и социально-гуманитарных проблем

Сроки изучения дисциплины (модуля): 3 семестр

Форма промежуточной аттестации: зачет

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях) ²	Максимальное кол-во баллов
1	Контрольная работа по теме «Методы исследования процесса межкультурной коммуникации»		40
2	Написание реферата по теме: «Межкультурная коммуникация в современном мире».		40
3	Презентация по теме «Речевое взаимодействие».		20
	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

² Графа заполняется только в рамках очной формы обучения.

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимально е кол-во баллов
1	Контрольная работа по разделу(модулю) «Языковая картина мира и языковая компетентность»	5
3	Написание реферата по теме «Сущность и основные формы аккультурации »	10

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы)».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

V. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам (модулям), завершающимся зачетом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	Не зачтено		Зачтено			
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости по дисциплинам (модулям) при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Гуманитарный институт

Кафедра рекламы, связей с общественностью и социально-гуманитарных
проблем

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Б.25 Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве».
«Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве».

Направление подготовки/специальность: 43.03.03 «Гостиничное дело».

Профиль подготовки: «Гостиничная деятельность»

Направленность (профиль): «Технология и организация туроператорских и
турагентских услуг»

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная, заочная*
Год набора *_2017_г.*

Москва – 2017_г.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных единицы, 72 часа.

1. Семестр(ы) освоения дисциплины (модуля): 4 на очной форме, 3 на заочной форме обучения

Цель освоения дисциплины (модуля) «Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве» является формирование, развитие и усовершенствование специальных компетенций в сфере межкультурной коммуникации, знакомство с основами профессиональной коммуникации в сфере туризма, овладение методами работы с иноязычными клиентами с учетом специфики лингвистических, национально-культурологических, прагматических, коммуникативных характеристик. Для студентов по направлению 43.03.02 «Туризм». Язык, на котором реализуется дисциплина – русский

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю):

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) наименование	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	4		3
OK-5				
	Знать: особенности коммуникации в устной и письменной формах			

	Уметь: создавать устные и письменные тексты с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет;	4		3
<i>ОК-6</i>		4		3
	Знать: структуру общества, пути и средства профессионального самосовершенствования.			
	Уметь: выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межкультурной коммуникации с учетом ее специфики;			
<i>ОПК-2</i>		4		3
	Знать: деловую этику и принятые профсообществом этические нормы профессии в области гостиничного дела.			
	Уметь: - ориентироваться в основных принципах организации гостиничного дела			
<i>ПК-6</i>		4		3
	Уметь: применять на практике навыки анализа медиатекстов, решать вопросы, связанные с помехами в процессе коммуникации.			
	Владеть: основными навыками коммуникации, необходимыми современным специалистам в области гостиничного дела.			

3. Краткое содержание дисциплины (модуля):

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Межкультурная коммуникация в современном мире	4	6	10	20		
2	Межкультурная коммуникация в туризме и гостеприимстве	4	6	8	22		
Итого часов:			12	18	42	2	Дифференцированный

					зачет
--	--	--	--	--	-------

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Межкультурная коммуникация в современном мире	3	2	2	22		
2	Межкультурная коммуникация в туризме и гостеприимстве	3		2	44		
Итого часов:			2	4	66		Дифференцированный зачет

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра естественно-научных дисциплин

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**«Б1.Б.26 Информационные технологии в туризме и индустрии
гостеприимства»**

(шифр, наименование в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки/специальность:

43.03.03 Гостиничное дело

(код и наименование)

Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»

(наименование)

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная и заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом
Института ИТРРиФ
Протокол № 77 от «25» апреля 2017 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
естественно-научных дисциплин

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
естественно-научных дисциплин

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
естественно-научных дисциплин

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
естественно-научных дисциплин

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Составители:

Бажинов Сергей Игоревич, к.т.н., доцент, доцент кафедры естественно-научных дисциплин РГУФКСМиТ; Конюхов Владимир Георгиевич, к.т.н., доцент, доцент кафедры естественно-научных дисциплин РГУФКСМиТ; Яшкина Елена Николаевна, к.п.н., доцент, профессор кафедры естественно-научных дисциплин РГУФКСМиТ.

Рецензент:

Лукунина Елена Анатольевна, к.п.н., доцент, профессор кафедры биомеханики РГУФКСМиТ.

1. Цель освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины (модуля) «Информационные технологии в туризме и индустрии гостеприимства» является формирование компетенций, необходимых в профессиональной деятельности, базирующейся на использовании современных возможностей аппаратных и программных средств в сфере профессиональной деятельности. Язык реализации дисциплины русский.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП (ОПОП)

Дисциплина «Б1.Б.26 Информационные технологии в туризме и индустрии гостеприимства» относится к базовой части учебного плана Б1.Б ООП РГУФКСМиТ по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профилю «Гостиничная деятельность».

Дисциплине «Информационные технологии в туризме и индустрии гостеприимства» предшествует «Информатика». Изучение дисциплины готовит студентов к решению задач в сфере профессиональной деятельности. Знания, умения и навыки, приобретенные в процессе обучения, используются в дальнейшем при изучении дисциплин «Научно-методическая деятельность», «Автоматизация туристско-гостиничного комплекса: современные научные принципы и методы», «Инновационные технологии в гостиничной деятельности» и др.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)	Этап формирования компетенции (номер семестра)
------------------	--	--

	наименование	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	5	6	7
ОПК-1	<i>Знать: современные информационно-коммуникационные технологии</i>	3		2
	<i>Знать: основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных</i>	3		2
	<i>Уметь: осуществлять поиск информации и передачу данных, необходимых для решения поставленных задач, используя сетевые технологии</i>	3		2
	<i>Уметь: создавать базы данных и использовать ресурсы Интернет</i>	3		2
	<i>Владеть: навыками использования информационных и интерактивных Интернет-ресурсов</i>	3		2
	<i>Владеть: технологиями сбора, обработки и анализа информации средствами Интернет</i>	3		2
	<i>Владеть: технологией обмена информацией с использованием различных Интернет-сервисов</i>	3		2

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов.

форма обучения очная

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Понятие «Информационная технология»	3	2		2		
2	Современный офис	3	4		8		
2.1	Аппаратное обеспечение	3	2		2		

2.2	Электронная почта и облачные технологии	3	2		6		
3	СУБД (на примере реляционных баз данных)	3	8	18	24		
3.1	Общие положения	3	2	2	2		
3.2	Таблицы	3	2	4	6		
3.3	Запросы	3	2	6	8		
3.4	Формы и отчеты	3	2	6	8		
4	Интернет-технологии	3	4	12	17		
4.1	Интернет-ресурсы в сфере профессиональной деятельности	3	2	2	4		
4.2	Технология создания веб-страниц	3	2	10	13		
5	Итоговая форма контроля	3				9	Экзамен
Итого часов:			18	30	51		

форма обучения заочная

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Понятие «Информационная технология»	2	1		8		
2	Современный офис	2	1		10		
3	СУБД (на примере реляционных баз данных)	2	2	4	37		
4	Технология создания веб-страниц	2	2	4	30		
5	Итоговая форма контроля	2				9	Экзамен
Итого часов:			6	8	85		

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине (модулю) (Приложения к рабочей программе дисциплины (модуля)).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).

Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена.

Контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации

1. История развития информационных технологий
2. Классификация информационных технологий.
3. Преимущества, получаемые от внедрения информационных технологий.
4. Соотношение «информационная система» - «информационная технология».
5. Оргтехника, используемая для телефонных переговоров и видеоконференций.
6. Оргтехника, используемая для визуализации информации.
7. Принципы работы, типы и назначение печатающих устройств.
8. Типы сканеров.
9. Сетевое оборудование, используемое в офисе.
10. Электронная почта. Режимы работы электронной почты.
11. Назначение и настройка почтовых клиентов. Серверы входящей и исходящей почты.
12. Облачные технологии и преимущества, получаемые от их внедрения.
13. Создание и хранение документов в облачных сервисах.
14. Системы электронного документооборота.
15. Сетевые информационные технологии: телеконференции, доска объявлений.
16. Технологии «клиент-сервер».
17. Глобальные системы; видеоконференции и системы групповой работы.
18. Эволюции и типы компьютерных сетей.
19. Архитектура компьютерных сетей.
20. Эволюция и виды операционных систем. Характеристика операционных систем.
21. Этапы создания базы данных.
22. Типы баз данных.

23. Назначение СУБД. Наиболее распространенные реляционные СУБД.
24. Типы связей в реляционных СУБД. Раскрытие неопределенности многие-ко-многим.
25. Типы данных в таблицах реляционных СУБД. Назначение ключевого поля.
26. Типы запросов в реляционных СУБД.
27. Формы и отчеты в СУБД. Назначение форм и отчетов.
28. Модели описания и структурные элементы баз данных.
29. Обеспечение целостности данных в MS Access.
30. Ключи. Первичный ключ в MS Access.
31. Этапы проектирования баз данных с использованием MS Access.
32. Сравнительный анализ таблиц в MS Excel и MS Access.
33. Создание таблицы в MS Access. Свойства полей.
34. Типы связей в MS Access.
35. Организация поддержки системы запросов к базе данных.
36. Вычисляемые запросы.
37. Параметрические запросы.
38. Особенности создания и использования форм в MS Access.
39. Создание главной формы.
40. Подчиненные формы.
41. Мастер построения форм.
42. Конструктор форм.
43. Элементы управления форм.
44. Подготовка отчетов в MS Access.
45. Мастер построения отчетов.
46. Конструктор отчетов.
47. Этапы проектирования сайта.
48. Структура сайта на языке HTML. Назначение CSS.
49. Публикация сайта в глобальной сети. Платные и бесплатные хостинги.
50. Наиболее распространенные программные средства разработки статических веб-страниц.

51. Виды мультимедийных продуктов. Средства для создания мультимедийных продуктов.

52. Системы поиска информации в Интернете и их разновидности.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины (модуля).

а) Основная литература:

1. Бажинов С.И., Маркарян В.С., Яшкина Е.Н. Курс лекций «Математика и информатика» для студентов, обучающихся по специальности 050720.65 «Физическая культура» / «ИИА «Пресс-меню», М.: 2012-9, 16 п.л.
2. Яшкина Е.Н., Конюхов В.Г. Информатика: учебное пособие для студентов высших учебных заведений; ФГБОУ ВПО «РГУФКСМиТ». М.: 2012. – 147с.
3. Яшкина Е.Н., Аронова Т.В., Фомичева Г.Ю. Учебное пособие. Методические указания для подготовки к тестированию по дисциплине «Информатика» для студентов всех направлений и специальностей очной и заочной форм обучения / «ИИА «Пресс-меню», М.: 2012- 6,08 п.л.
4. Яшкина Е.Н., Конюхова Г.П., Аронова Т.В. Методические рекомендации по освоению работы в пакете Microsoft Office 2007. Министерство спорта, туризма и молодежной политики РФ, ФГБОУ ВПО «РГУФКСМиТ». М.: 2011. – 0,7 п.л.
5. Яшкина Е.Н., Конюхова Г.П., Аронова Т.В. Информатика: методические рекомендации к лабораторно-практическим и самостоятельным занятиям (создание и оформление презентаций). М.: 2011 – 1,3 п.л.
6. Яшкина Е.Н., Конюхова Г.П., Аронова Т.В., Фомичева Г.Ю. Информатика: методические рекомендации к лабораторно-практическим и самостоятельным занятиям (работа с числовой информацией). М.: 2011 – 2,5 п.л.
7. Яшкина Е.Н., Конюхов В.Г., Конюхова Г.П., Аронова Т.В. Информатика: методические рекомендации к лабораторно-практическим и

самостоятельным занятиям (работа с текстовой информацией). М.: 2011 – 2,75 п.л.

б) Дополнительная литература:

1. Акулов О.А., Медведев Н.В. Информатика: Базовый курс: учеб. для студентов вузов, бакалавров, магистров, обучающихся по направлению «Информатика и вычислительная техника»: доп. УМО по унив. Политех. образованию / 6-е изд., испр. и доп. - М.: Омега-Л, 2009. - 574 с.: ил.
2. Безручко В.Т. Информатика: курс лекций: учеб. пособие по дисциплине «Информатика» для студентов вузов, обучающихся по гуманитар. и эконом. направлениям и специальностям: доп. науч.-метод. советом по информатике при М-ве образования и науки РФ / М.: Форум: Инфра-М, 2006. - 431 с.: ил.
3. Статистическая обработка данных. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений физической культуры/ Попов Г.И., Конюхов В.Г., Маркарян В.С. Яшкина Е.Н. – М.: ФГБОУ ВПО «РГУФКСМиТ», 2015г. – 225с.
4. Информатика: учеб. для курсантов и слушателей образоват. Учреждений высш. проф. образования МВД России по специальности 090106: доп. МВД РФ.Т. 1: Концептуал. основы / под общ. ред. В.А. Минаева [и др.]. - Изд. 2-е, расшир. и доп. - М.: Маросейка, 2008. - 463 с.: ил.
5. Информатика: учеб. для курсантов и слушателей образоват. Учреждений высш. проф. образования МВД России по специальности 090106: доп. МВД РФ.Т. 2: Средства и системы обработки данных /под общ. ред. В.А. Минаева [и др.]. - Изд. 2-е, расшир. и доп. - М.: Маросейка, 2008. - 542 с.: ил.
6. Информатика: учеб. для студентов эконом. специальностей вузов: рек. М-вом образования РФ / под ред. Н.М. Макаровой. - 3-е изд., перераб. - М.: Финансы и статистика, 2009. - 767 с.: ил.
7. Информатика в экономике: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 080109, 080105, 080104, 080507, 080504,

- 080111: рек. Науч.-метод. советом по заоч. Эконом. образованию / под ред. Б.Е. Одинцова, А.Н. Романова. - М.: Вуз. учеб., 2008. - 477 с.: ил.
8. Информатика и ИКТ: метод. пособие для учителей. Ч. 1. Информ. картина мира / под ред. Н.В. Макаровой. - М.; СПб.: Питер, 2009. - 299 с.: ил.
 9. Информатика и ИКТ: метод. пособие для учителей. Ч. 2. Программное обеспечение информ. технологий / под ред. Н.В. Макаровой. - М.; СПб.: Питер, 2009. - 429 с.: ил.
 10. Информатика и ИКТ: метод. пособие для учителей. Ч. 3. Техн. Обеспечение информ. технологий / под ред. Н.В. Макаровой. - М.; СПб.: Питер, 2009. - 205 с.: ил.
 11. Максимов Н.В., Партыка Т.Л., Попов И.И. Современные информационные технологии: учеб. для студентов учреждений сред. проф. образования, обучающихся по группе специальностей «Информатика и вычисл. Техника»: рек. М-вом образования РФ / М.: Форум, 2008. - 511 с.: ил.
 12. Новоселов М.А. Практикум по оформлению элементов графики на Web-сайтах в Интернете: Учеб.-метод. пособие по информатике для студентов РГУФКа: Одобрено эксперт.-метод. советом РГУФКа / РГУФК. - М.: 2004. - 55 с.
 13. Элькин М.Д., Байгушева Н.А., Ларина О.В., Прикладная информатика в региональной экономике: учеб.-метод. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 080801 и др. междисциплин. специальностям: рек. УМО по образованию в обл. прикладной информатики / Федеральное агентство по образованию Астрах. гос. ун-т. - Астрахань: Астрах. ун-т, 2008. - 105 с.: ил.
 14. Яшкина Е.Н. Информатика: учеб. пособие для студентов-заочников РГУФКа / Рос. гос. ун-т физ. культуры, спорта и туризма. - М.: 2004. - 55 с.

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://end.sportedu.ru>;

2. <http://lms.sportedu.ru>;
3. <http://www.kaspersky.ru>;
4. <http://www.microsoft.ru>;
5. <http://www.libreoffice.org>;
6. <http://www.gimp.org>;
7. <http://www.inkscape.org>;
8. <http://www.google.ru>;
9. <http://www.intuit.ru>.

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

– программное обеспечение дисциплины (модуля):

1. Операционная система – Microsoft Windows.
2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
3. Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
4. Программа отображения файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat Reader DC.

– современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).

1. Мультимедийный класс включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet.
2. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа и (или) занятий семинарского типа, самостоятельной работы обучающихся,

групповых консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине (модулю) «Б1.Б.26 Информационные технологии в туризме и индустрии гостеприимства» для обучающихся Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса, второго курса, направления подготовки/ специальности «Гостиничное дело» направленности (профилю) «Гостиничная деятельность» очной и заочной форм обучения

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра естественно-научных дисциплин.

Сроки изучения дисциплины (модуля): 3 семестр (очная форма обучения), 4 семестр (заочная форма обучения)

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях) ¹	Максимальное кол-во баллов
1	Тестирование «Общие положения информационных технологий»	5	15
2	Контрольная работа «Технология создания баз данных»	12	20
3	Контрольная работа «Технология создания веб-страниц»	17	20
4	Тестирование «Интернет-технологии»	18	15
5	Экзамен		30
	ИТОГО		100 баллов

¹ Графа заполняется только в рамках очной формы обучения.

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимально е кол-во баллов
1	Тестирование «Общие положения информационных технологий»	15
2	Контрольная работа «Технология создания баз данных»	20
3	Контрольная работа «Технология создания веб-страниц»	20
4	Тестирование «Интернет-технологии»	15

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы)».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

V. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам (модулям), завершающихся дифференцированным зачетом/экзаменом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	2 Неудовлетворительно		3 Удовлетворительно	4 Хорошо	5 Отлично	
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра естественно-научных дисциплин

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**«Б1.Б.26 Информационные технологии в туризме и индустрии
гостеприимства»**

(шифр, наименование в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки/специальность:

43.03.03 Гостиничное дело

(код и наименование)

Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»

(наименование)

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная и заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 20 17 г.

1.Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы.

2.Семестр(ы) освоения дисциплины (модуля): 3 (очная форма обучения), 4 (заочная форма обучения).

3.Цель освоения дисциплины (модуля): формирование компетенций, необходимых в профессиональной деятельности, базирующейся на использовании современных возможностей аппаратных и программных средств в сфере профессиональной деятельности.

4.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю):

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	5	6	7
ОПК-1	<i>Знать: современные информационно-коммуникационные технологии</i>	3		2
	<i>Знать: основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных</i>	3		2
	<i>Уметь: осуществлять поиск информации и передачу данных, необходимых для решения поставленных задач, используя сетевые технологии</i>	3		2
	<i>Уметь: создавать базы данных и использовать ресурсы Интернет</i>	3		2
	<i>Владеть: навыками использования информационных и интерактивных Интернет-ресурсов</i>	3		2
	<i>Владеть: технологиями сбора, обработки и анализа информации средствами Интернет</i>	3		2
	<i>Владеть: технологией обмена информацией с использованием различных Интернет-сервисов</i>	3		2

5.Краткое содержание дисциплины (модуля):

форма обучения очная

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Понятие «Информационная технология»	3	2		2		
2	Современный офис	3	4		8		
2.1	Аппаратное обеспечение	3	2		2		
2.2	Электронная почта и облачные технологии	3	2		6		
3	СУБД (на примере реляционных баз данных)	3	8	18	24		
3.1	Общие положения	3	2	2	2		
3.2	Таблицы	3	2	4	6		
3.3	Запросы	3	2	6	8		
3.4	Формы и отчеты	3	2	6	8		
4	Интернет-технологии	3	4	12	17		
4.1	Интернет-ресурсы в сфере профессиональной деятельности	3	2	2	4		
4.2	Технология создания веб-страниц	3	2	10	13		
5	Итоговая форма контроля	3				9	Экзамен
Итого часов:			18	30	51		

форма обучения заочная

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Понятие «Информационная технология»	4	1		8		
2	Современный офис	4	1		10		
3	СУБД (на примере реляционных баз данных)	4	2	4	37		
4	Технология создания веб-страниц	4	2	4	30		

5	Итоговая форма контроля	4			9	Экзамен
Итого часов:		6	8	85		

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт спорта и физического воспитания

Кафедра теоретико-методических основ физической культуры и спорта

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Б.27 Физическая культура и спорт»

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная и заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом
Института спорта и физического воспитания
Протокол № 8 от «24» апреля 2016 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры
ТМОФКиС
(наименование)
Протокол № 19 от «21» апреля 2017 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры

(наименование)
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры

(наименование)
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры

(наименование)
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Составитель:

Мачканова Елена Вячеславовна, к.п.н., доцент кафедры ТМОФКиС
(ФИО, наличие степени, звания, должность, кафедра)

Рецензент:

Моисеев Александр Борисович - к.п.н., доцент кафедры ТИМ фехтования,
современного пятиборья и восточных боевых искусств

1. Цель освоения дисциплины «Физическая культура и спорт»

Целями освоения дисциплины «Физическая культура и спорт» являются:

–обеспечение понимания роли физической культуры в развитии личности и подготовке ее к профессиональной деятельности;

–формирование мотивационно-ценностного отношения к физической культуре, установки на здоровый стиль жизни, потребности в регулярных занятиях физическими упражнениями;

–овладение системой специальных знаний, практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, коррекцию имеющихся отклонений в состоянии здоровья, развитие и совершенствование психофизических способностей, формирование профессионально значимых качеств и свойств личности;

–ознакомление с основами адаптации организма к воздействию умственных и физических нагрузок, а также расширение функциональных возможностей физиологических систем, повышение сопротивляемости защитных сил организма;

–овладение методикой формирования и выполнения комплекса упражнений оздоровительной направленности для самостоятельных занятий, способами самоконтроля при выполнении физических нагрузок различного характера, правилами личной гигиены, рационального режима труда и отдыха;

–овладение средствами и методами противодействия неблагоприятным факторам и условиям труда, снижения утомления в процессе профессиональной деятельности и повышения качества результатов;

–подготовка к выполнению нормативных требований Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (теоретическая часть).

Преподавание дисциплины «Физическая культура и спорт» реализуется на русском языке.

2. Место дисциплины «Физическая культура и спорт» в структуре ООП (ОПОП)

Дисциплина «Физическая культура и спорт» относится к базовой части ООП (ОПОП) входит в раздел учебного плана подготовки студентов всех форм обучения, направлений подготовки и профилей подготовки. Является обязательным разделом гуманитарного компонента образования и направлена на формирование физической культуры личности студента, подготовку к социально-профессиональной деятельности, сохранение и укрепление здоровья. Дисциплина «Физическая культура и спорт» является теоретико-методической базой для освоения практических и теоретических дисциплин физкультурно-спортивной направленности:

– история физической культуры и спорта;

– элективные дисциплины по физической культуре и спорту.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Физическая культура и спорт», соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине "Физическая культура и спорт"	Этап формирования компетенции (номер семестра)	
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения
	Наименование		
ОК-8	<i>Знать:</i> основные методы физического воспитания и укрепления здоровья; принципы здорового образа жизни и профилактики заболеваний	1	2
	<i>Уметь:</i> поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; регулярно следовать им в повседневной жизни, заботиться о своем здоровье и здоровье окружающих	1	2
	<i>Владеть:</i> навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни	1	2

4. Структура и содержание дисциплины «Физическая культура и спорт»

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)		Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Самостоятельная работа	
1	Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов	1	2	2	
2	История становления и развития Универсиад. История комплексов ГТО и БГТО. Новый Всероссийский физкультурно-спортивный комплекс	1	2	2	
3	Социально-биологические основы	1	2	2	

	физической культуры				
4	Основы здорового образа жизни студента. Роль физической культуры в обеспечении здоровья	1	2	2	
5	Лечебная физическая культура как средство профилактики и реабилитации при различных заболеваниях	1	2	2	
6	Психофизиологические основы учебного труда и интеллектуальной деятельности. Средства физической культуры в регулировании работоспособности	1	2	2	
7	Общая физическая и специальная подготовка в системе физического воспитания	1	2	2	
8	Структура физической культуры личности. Значение мотивации в сфере физической культуры. Проблемы формирования мотивации студентов к занятиям физической культурой	1	2	2	
9	Спорт. Классификация видов спорта. Особенности занятий индивидуальным видом спорта или системой физических упражнений	1	2	2	
10	Спортивные и подвижные игры	1	2	2	
11	Туризм. Классификация видов туристических походов. Особенности туризма и методика организации	1	2	2	
12	Нетрадиционные (необычные) виды спорта	1	2	2	
13	Традиционные и современные оздоровительные системы физических упражнений	1	2	2	
14	Методические основы самостоятельных занятий физическими упражнениями	1	2	2	
15	Самоконтроль студентов, занимающихся физическими упражнениями и спортом	1	2	2	
16	Восстановительные процессы в физической культуре и спорте. Основы рационального питания	1	2	2	
17	Массовые физкультурно-спортивные мероприятия. Правила поведения студентов-болельщиков на соревнованиях. Воспитание толерантности	1	2	2	
18	Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов. Физическая культура в профессиональной деятельности	1	2	2	

Итого часов: 72	36	36	зачет
------------------------	-----------	-----------	--------------

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)		Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Самостоятельная работа	
1	Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов	2	2	2	
2	История становления и развития Универсиад. История комплексов ГТО и БГТО. Новый Всероссийский физкультурно-спортивный комплекс	2	2	2	
3	Социально-биологические основы физической культуры	2		4	
4	Основы здорового образа жизни студента. Роль физической культуры в обеспечении здоровья	2	2	2	
5	Лечебная физическая культура как средство профилактики и реабилитации при различных заболеваниях	2		4	
6	Психофизиологические основы учебного труда и интеллектуальной деятельности. Средства физической культуры в регулировании работоспособности	2	2	2	
7	Общая физическая и специальная подготовка в системе физического воспитания	2		4	
8	Структура физической культуры личности. Значение мотивации в сфере физической культуры. Проблемы формирования мотивации студентов к занятиям физической культурой	2	2	2	
9	Спорт. Классификация видов спорта. Особенности занятий индивидуальным видом спорта или системой физических упражнений	2		4	
10	Спортивные и подвижные игры	2		4	
11	Туризм. Классификация видов туристических походов. Особенности туризма и методика организации	2		4	

12	Нетрадиционные (необычные) виды спорта	2		4	
13	Традиционные и современные оздоровительные системы физических упражнений	2		4	
14	Методические основы самостоятельных занятий физическими упражнениями	2		4	
15	Самоконтроль студентов, занимающихся физическими упражнениями и спортом	2		4	
16	Восстановительные процессы в физической культуре и спорте. Основы рационального питания	2		4	
17	Массовые физкультурно-спортивные мероприятия. Правила поведения студентов-болельщиков на соревнованиях. Воспитание толерантности	2		4	
18	Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов. Физическая культура в профессиональной деятельности	2		4	
Итого часов: 72			10	62	зачет

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Физическая культура и спорт»

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине «Физическая культура и спорт» (Приложения к рабочей программе дисциплины).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Физическая культура и спорт».

Контрольные вопросы по теоретическому разделу дисциплины «Физическая культура и спорт»

1. Каково состояние современной системы физического воспитания в нашей стране?
2. Почему дисциплина «Физическая культура» является обязательной для общеобразовательных школ и вузов нашей страны?
3. Каковы основные положения организации физического воспитания в высшем учебном заведении?

- 4.Какие оздоровительные средства физической культуры используются для оптимизации работоспособности, профилактики психофизического утомления студентов, повышения эффективности учебного труда?
- 5.Как проводится профилактика и коррекция отклонений в состоянии здоровья средствами оздоровительной физической культуры в условиях вуза?
- 6.Когда и в каком городе проводилась Всемирная Универсиада в России? Каковы её результаты?
- 7.Когда и при каких обстоятельствах зародился комплекс ГТО?
- 8.Каковы цель, задачи, структура, основные требования нового Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса ГТО?
- 9.Что такое гиподинамия? Её причины и следствия.
- 10.Что такое здоровый образ жизни?
- 11.В чем различие понятий «здоровый образ жизни» и «здоровый стиль жизни»?
- 12.Какова роль физической культуры в обеспечении здоровья?
- 13.Что такое здоровье? Каковы его содержание и критерии?
- 14.Что такое лечебная физическая культура? Какие задачи она решает?
- 15.Какие методические принципы физического воспитания вы знаете?
- 16.В чем различие общей и специальной физической подготовки студентов?
- 17.В чем назначение мышечной релаксации?
- 18.Каковы структура и содержание учебного занятия оздоровительной направленности?
- 19.Что понимается под физической культурой личности?
- 20.Какие проблемы в повышении мотивации студентов?
- 21.Что такое спорт? В чем его отличие от других видов физкультурной деятельности?
- 22.Каково влияние занятий спортом на личностные и физические качества человека?
- 23.Что такое рекреация? В чем её отличие от других видов физкультурно-оздоровительной деятельности?
- 24.Какие национальные виды спорта существуют на территории РФ?
- 25.Охарактеризуйте традиционные и нетрадиционные оздоровительные системы?
- 26.Какова роль оздоровительной гимнастики при самостоятельных занятиях?
- 27.Какие виды самоконтроля могут использоваться на занятиях различной направленности?
- 28.Что такое восстановление? Какие виды восстановления используются после физических нагрузок?
- 29.Каковы цели, задачи, принципы, особенности организации и проведения физкультурно-спортивных массовых мероприятий?
- 30.Что такое профессионально-прикладная физическая культура? Каковы ее видовые характеристики и функциональное назначение?

Объемные требования к зачету по дисциплине «Физическая культура и спорт»

1. Физическая культура и спорт как социальные феномены общества, как часть общечеловеческой культуры. Компоненты физической культуры.
2. Организационно-правовые основы физической культуры и спорта.
3. Физическая культура как учебная дисциплина высшего профессионального образования.
4. Физическая культура студента. Организация физического воспитания в вузе.
5. Определение потребностей в занятиях физической культурой и спортом современной молодежи.
6. Формирование мотивации студенческой молодежи к занятиям физической культурой и спортом.
7. Роль физической культуры в укреплении и сохранении здоровья.
8. Основы методики регуляции эмоциональных состояний человека (аутогенная тренировка, психофизическая тренировка, медитация).
9. Воздействие естественных природных, гигиенических и социально-экологических факторов на организм и жизнедеятельность человека.
10. Физическая культура и спорт как средства сохранения и укрепления здоровья студентов, их физического и спортивного совершенствования.
11. Функциональная активность человека и взаимосвязь физической и умственной деятельности.
12. Утомление и восстановление при физической и умственной работе.
13. Рациональное питание при различных режимах двигательной активности.
14. Витамины и их роль в обмене веществ. Регуляция обмена веществ.
15. Двигательная активность и повышение устойчивости организма человека к различным условиям внешней среды.
16. Формирование правильной осанки и профилактика ее нарушений средствами физической культуры.
17. Виды физических нагрузок и регуляция их интенсивности.
18. Адаптация к физическим нагрузкам и методика увеличения мышечной массы.
19. Интервальная нагрузка. Сочетание аэробной и силовой нагрузок.
20. Понятие «здоровье», его содержание и критерии и факторы, его определяющие.
21. Здоровый образ жизни студента. Рациональный режим труда и отдыха.
22. Взаимосвязь общей культуры студента и его образа жизни.
23. Здоровый образ жизни и характеристики его составляющих. Здоровый стиль жизни.
24. Гигиеническая гимнастика как фактор здорового образа жизни.
25. Гигиенические основы закаливания.
26. Личная гигиена студента и ее составляющие.
27. Профилактика вредных привычек средствами физической культуры и спорта.
28. Физическое самовоспитание и совершенствование – условие здорового образа жизни.
29. Работоспособность и влияние на нее различных факторов.

30. Динамика работоспособности студента в учебном году и факторы, ее определяющие.
31. Средства физической культуры в регулировании психоэмоционального и функционального состояния студента в экзаменационный период.
32. Общая и специальная физическая подготовка, цели и задачи.
33. Значение мышечной релаксации. Средства и методы мышечного расслабления.
34. Коррекция физического развития, телосложения, двигательной и функциональной подготовленности средствами физической культуры и спорта.
35. Формы занятий физическими упражнениями.
36. Основы методики самостоятельных занятий физическими упражнениями.
37. Интенсивность нагрузок в условиях самостоятельных занятий у лиц разного возраста.
38. Организация самостоятельных занятий. Формы и содержание самостоятельных занятий.
39. Самоконтроль в процессе самостоятельных занятий.
40. Спорт. Его отличие от других видов занятий физическими упражнениями.
41. Особенности организации и планирования спортивной подготовки в вузе.
42. Единая спортивная классификация в различных видах спорта. Её функциональное назначение
43. Студенческий спорт. Его организационные особенности. Студенческие спортивные организации.
44. Современные популярные системы физических упражнений.
45. История комплекса ГТО и БГТО. Задачи и значение современного комплекса ГТО для различных слоев населения.
46. Мотивация и обоснование индивидуального выбора студентом вида спорта или системы физических упражнений для регулярных занятий.
47. Профилактика травматизма на занятиях физической культурой и спортом.
48. Самоконтроль занимающихся физическими упражнениями и спортом, его цели, задачи и методы исследования. Субъективные и объективные показатели самоконтроля.
49. Использование методов стандартов, антропометрических индексов, функциональных проб и тестов для оценки физического развития, телосложения, функционального состояния организма.
50. Определение понятия профессионально-прикладная физическая подготовка, ее цели и задачи, общие положения. Место в системе физического воспитания студентов.
51. Характер труда специалистов и его влияние на содержание профессионально-прикладной физической подготовки студентов различных направлений подготовки.
52. Методика подбора средств профессионально-прикладной физической подготовки студентов.
53. Профилактика профессиональных заболеваний и травматизма средствами физической культуры.
54. Понятие «производственная физическая культура», ее цели и задачи.

55. Технология составления комплексов в различных видах производственной гимнастики и определение их места в течение рабочего дня.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины «Физическая культура и спорт»

а) Основная литература:

1. Варава, Ю.И. Гимнастика в профессионально-педагогической подготовке студентов: учеб. пособие / Ю. И. Варава, С.А. Марчук, Л. В. Меньшикова, Ю.В. Марчук, Ф.Ф. Башаров. – Екатеринбург: Изд-во ГОУ ВПО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т», 2009. –144 с.
2. Виленский М.Я. Физическая культура и здоровый образ жизни студента : учебное пособие / М.Я. Виленский, А.Г. Горшков. – 3-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2013. – 240 с.
3. Грачев, О. К. Физическая культура: учебное пособие / О. К. Грачев. / Под ред. доцента Е. В. Харламова. – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2005. – 464 с.
4. Евсеев Ю.И. Физическая культура. Серия «Учебники, учебные пособия» / Ю.И. Евсеев. – Ростов-на Дону, 2003. – 384 с.
5. Ильинич, В. И. Физическая культура студентов и жизнь: учебник / В. И. Ильинич. - М.: Гардарики, 2008. – 366 с.
6. Кислицын, Ю. Л. Физиологическое обоснование учебного процесса по физическому воспитанию учащейся молодежи (теоретические и методико-практические аспекты): учеб. пособие / Ю. Л. Кислицын, Л. Ю. Кислицына, И. А. Пермяков. – М.: РУДН, 2006. -169 с.
7. Лечебная физическая культура: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 022500 - Физ. культура для лиц с отклонениями в состоянии здоровья (адаптивная физ. культура) / [С. Н. Попов, Н. М. Валеев, Т. С. Гарасева и др.]; под ред. С. Н. Попова. 2-е изд., стер. – М.: Academia, 2005. – 416 с.
8. Марчук, С.А. Организационные и содержательные аспекты физической культуры в профессионально-педагогическом вузе. Учеб. пособие / под ред. С.А. Марчук, Т.А. Бобылевой. – Екатеринбург: Изд-во ГОУ ВПО «Рос. гос. проф.-пед. ун-т», 2006. – 193 с.
9. О физической культуре и спорте в Российской Федерации: Федер. закон №329-ФЗ. – М.: Проспект, 2010. – 40 с.
- 10.Разумов, А. Н. Оздоровительная физкультура в восстановительной медицине / А. Н. Разумов, О. В. Ромашин. Изд. 2-е перераб. и доп. - М.: МДВ, 2007. – 264 с.
11. Холодов, Ж. К. Теория и методика физического воспитания и спорта: учеб. пособие для студентов высших учеб. заведений / Ж. К. Холодов, В. С. Кузнецов. 4-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 478 с.

12. Ямалетдинова, Г.А. Словарь-справочник по физической культуре учебное пособие / под ред. Г.А. Ямалетдинова, С.А. Марчук, Т.М. Лебедихина. – Екатеринбург: Гуманитарный ун-т, 2007. – 116 с.

б) Дополнительная литература:

1. Максименко А.М. Теория и методика физической культуры : учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлению 032100 и специальности 032101 : рек. УМО по образованию в обл. физ. культуры и спорта / А.М. Максименко. - изд. 2-е, испр. и доп. – М.: Физ. культура, 2009. – 492 с.
2. Матвеев, Л. П. Теория и методика физической культуры: Учебник / Л. П. Матвеев. / Физическая культура и спорт: СпортАкадемПресс, 2008. – 544 с.
3. Резер, Т.М. Здоровьесбережение в профессиональной подготовке специалиста: Учеб. Пособие. / Т.М. Резер. – Екатеринбург: Изд-во ГОУ ВПО «Рос. Гос. Проф.-пед. ун-т», 2005. – 120с.
4. Семенов, Л. А. Мониторинг кондиционной физической подготовленности в образовательных учреждениях: / Л. А.Семенов. – М.: Советский спорт, 2007. – 168 с.

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

п/п	Наименование интернет ресурса	Интернет ссылка на ресурс
1.	Министерство спорта РФ	minsport.gov.ru
2.	FISU (Federation Internationale du Sport Universitaire) Международная федерация университетского спорта	http://fisunet.net
3.	Департамент физической культуры и спорта г. Москвы	sport.mos.ru
4.	Российский Студенческий Спортивный Союз	http://www.studsport.ru/
5.	Ассоциация студенческих спортивных клубов России (АССК России).	studsportclubs.ru
6.	Богданов В.М., Пономарев В.С., Соловов А.В. Основы физической культуры в вузе: Электронный учебник. Самарский областной центр новых информационных технологий (ЦНИТ СГАУ).	http://cnit.ssau.ru/kadis/ocnov_set
7.	Евсеев Ю.И. Физическая культура. Серия «Учебники, учебные пособия» / Ю.И. Евсеев. Ростов-на Дону, 2003.	http://elar.urfu.ru/bitstream/10995/1308/1/evseev_physical_culture.pdf

г) Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Физическая культура и спорт», включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

– *программное обеспечение дисциплины:*

1. Операционная система – Microsoft Windows.
2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
3. Локальная антивирусная программа – Dr.Web.
4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа – Adobe Acrobat DC.

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины «Физическая культура и спорт»

1. Мультимедийный класс включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet
2. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа с обучающимися с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине «Физическая культура и спорт» для обучающихся института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса 1 курса, направления подготовки «Гостиничное дело» направленности (профилю) «Гостиничная деятельность» очной формы обучения

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Теоретико-методических основ физической культуры и спорта

Сроки изучения дисциплины: 1 семестр

Форма промежуточной аттестации: *зачёт*

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях)	Максимальное кол-во баллов
1	<i>Эссе на тему «Мой здоровый образ жизни»</i>	10	7
2	<i>Эссе на тему «Спорт в моей жизни»</i>	11	7
3	<i>Эссе на тему «Индивидуальный выбор средств и методов для решения частных задач физического воспитания»</i>	12	7
4	<i>Эссе на тему «Физическая культура в моей профессиональной деятельности»</i>	13	7
5	<i>Эссе на тему «Примерная программа одного недельного цикла использования физических упражнений»</i>	14	7
6	<i>Наличие конспектов лекций</i>	15	9 (по 0,5 за конспект)
7	<i>Посещение занятий</i>	<i>В течение семестра</i>	36
8	Зачёт		20
	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимальное кол-во баллов
1	<i>Написание реферата по темам лекций, пропущенных студентом</i>	5 за 1 тему
2	<i>Написание конспектов лекций, пропущенных студентом</i>	9

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы)».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

V. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам (модулям), завершающимся зачетом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	Не зачтено		Зачтено			
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине «Физическая культура и спорт» для обучающихся института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса 1 курса, направления подготовки «Гостиничное дело» направленности (профилю) «Гостиничная деятельность» заочной формы обучения

II. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Теоретико-методических основ физической культуры и спорта

Сроки изучения дисциплины: 2 семестр

Форма промежуточной аттестации: *зачёт*

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Максимальное кол-во баллов
1	Эссе на тему «Мой здоровый образ жизни»	7
2	Эссе на тему «Спорт в моей жизни»	7
3	Эссе на тему «Индивидуальный выбор средств и методов для решения частных задач физического воспитания»	7
4	Эссе на тему «Физическая культура в моей профессиональной деятельности»	7
5	Эссе на тему «Примерная программа одного недельного цикла использования физических упражнений»	7
6	Наличие конспектов лекций	10 (по 1 за конспект)
7	Написание реферата по темам лекций, пропущенных студентом	15
8	Посещение занятий	20
	Зачёт	20
	ИТОГО	100 баллов

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы)».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

V. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам (модулям), завершающимся зачетом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	Не зачтено		Зачтено			
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт спорта и физического воспитания

Кафедра теоретико-методических основ физической культуры и спорта

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

«Б1.Б.27 Физическая культура и спорт»

)

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная и заочная*

Год набора 2016 г.

Москва – 2017 г.

1.Общая трудоемкость дисциплины «Физическая культура и спорт» составляет 2 зачетные единицы.

2.Семестр освоения дисциплины: 1

3.Цель освоения дисциплины: обеспечение понимания роли физической культуры в развитии личности и подготовке ее к профессиональной деятельности; формирование мотивационно-ценностного отношения к физической культуре, установки на здоровый стиль жизни, потребности в регулярных занятиях физическими упражнениями; овладение системой специальных знаний, практических умений и навыков, обеспечивающих сохранение и укрепление здоровья, коррекцию имеющихся отклонений в состоянии здоровья, развитие и совершенствование психофизических способностей, формирование профессионально значимых качеств и свойств личности; ознакомление с основами адаптации организма к воздействию умственных и физических нагрузок, а также расширение функциональных возможностей физиологических систем, повышение сопротивляемости защитных сил организма; овладение методикой формирования и выполнения комплекса упражнений оздоровительной направленности для самостоятельных занятий, способами самоконтроля при выполнении физических нагрузок различного характера, правилами личной гигиены, рационального режима труда и отдыха; овладение средствами и методами противодействия неблагоприятным факторам и условиям труда, снижения утомления в процессе профессиональной деятельности и повышения качества результатов.

4.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Физическая культура и спорт»:

ОК-8	Способность использовать методы и средства физической культуры подготовленности для полноценной социальной и профессиональной деятельности
------	--

5.Краткое содержание дисциплины «Физическая культура и спорт»:

очная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)		Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Самостоятельная работа	
1	Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов	1	2	2	
2	История становления и развития Универсиад. История комплексов ГТО и БГТО. Новый Всероссийский физкультурно-спортивный комплекс	1	2	2	
3	Социально-биологические основы физической культуры	1	2	2	
4	Основы здорового образа жизни студента. Роль физической культуры в обеспечении здоровья	1	2	2	
5	Лечебная физическая культура как средство профилактики и реабилитации при различных заболеваниях	1	2	2	
6	Психофизиологические основы учебного труда и интеллектуальной деятельности. Средства физической культуры в регулировании работоспособности	1	2	2	
7	Общая физическая и специальная подготовка в системе физического воспитания	1	2	2	
8	Структура физической культуры личности. Значение мотивации в сфере физической культуры. Проблемы формирования мотивации студентов к занятиям физической культурой	1	2	2	
9	Спорт. Классификация видов спорта. Особенности занятий	1	2	2	

	индивидуальным видом спорта или системой физических упражнений				
10	Спортивные и подвижные игры	1	2	2	
11	Туризм. Классификация видов туристических походов. Особенности туризма и методика организации	1	2	2	
12	Нетрадиционные (необычные) виды спорта	1	2	2	
13	Традиционные и современные оздоровительные системы физических упражнений	1	2	2	
14	Методические основы самостоятельных занятий физическими упражнениями	1	2	2	
15	Самоконтроль студентов, занимающихся физическими упражнениями и спортом	1	2	2	
16	Восстановительные процессы в физической культуре и спорте. Основы рационального питания	1	2	2	
17	Массовые физкультурно-спортивные мероприятия. Правила поведения студентов-болельщиков на соревнованиях. Воспитание толерантности	1	2	2	
18	Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов. Физическая культура в профессиональной деятельности	1	2	2	
Итого часов: 72			36	36	Зачет

заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)		Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Самостоятельная работа	
1	Физическая культура в общекультурной и профессиональной подготовке студентов	2	2	2	
2	История становления и развития	2	2	2	

	Универсиад. История комплексов ГТО и БГТО. Новый Всероссийский физкультурно-спортивный комплекс				
3	Социально-биологические основы физической культуры	2		4	
4	Основы здорового образа жизни студента. Роль физической культуры в обеспечении здоровья	2	2	2	
5	Лечебная физическая культура как средство профилактики и реабилитации при различных заболеваниях	2		4	
6	Психофизиологические основы учебного труда и интеллектуальной деятельности. Средства физической культуры в регулировании работоспособности	2	2	2	
7	Общая физическая и специальная подготовка в системе физического воспитания	2		4	
8	Структура физической культуры личности. Значение мотивации в сфере физической культуры. Проблемы формирования мотивации студентов к занятиям физической культурой	2	2	2	
9	Спорт. Классификация видов спорта. Особенности занятий индивидуальным видом спорта или системой физических упражнений	2		4	
10	Спортивные и подвижные игры	2		4	
11	Туризм. Классификация видов туристических походов. Особенности туризма и методика организации	2		4	
12	Нетрадиционные (необычные) виды спорта	2		4	
13	Традиционные и современные оздоровительные системы физических упражнений	2		4	
14	Методические основы самостоятельных занятий физическими упражнениями	2		4	
15	Самоконтроль студентов, занимающихся физическими упражнениями и спортом	2		4	
16	Восстановительные процессы в физической культуре и спорте. Основы рационального питания	2		4	
17	Массовые физкультурно-спортивные мероприятия. Правила поведения студентов-болельщиков на соревнованиях. Воспитание толерантности	2		4	

18	Профессионально-прикладная физическая подготовка студентов. Физическая культура в профессиональной деятельности	2		4	
Итого часов: 72			10	62	зачет

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт Гуманитарный

Кафедра иностранных языков и лингвистики

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.Б.28 «ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК ВТОРОЙ»

(шифр, наименование в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки/специальность: **43.03.03 «Гостиничное дело»**
(код и наименование)

Направленность (профиль): **_Гостиничная деятельность**
(наименование)

Уровень образования: *среднее профессиональное образование (подготовка специалистов среднего звена)/ **бакалавриат**, магистратура, подготовка кадров высшей квалификации*

Форма обучения: *очная, заочная, ускоренная, ускоренная (на базе СПО)*

Год набора 2017г.

Москва – 2017г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом
Института Гуманитарного
Протокол № 66 от « 24 » апреля 2017 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры

(наименование)
Протокол № ___ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры

(наименование)
Протокол № ___ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры

(наименование)
Протокол № ___ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры

(наименование)
Протокол № ___ от «__» _____ 20__ г.

Составитель:

Переверзева Н.А., к.ф.н., доцент кафедры иностранных языков и лингвистики
Потапова Е.П., старший преподаватель кафедры иностранных языков и
лингвистики

Рецензент:

(ФИО, наличие степени, звания, должность, кафедра)

1.Цель освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины (модуля) Иностранный язык второй (немецкий) является: формирование общеобразовательных, общекогнитивных, общекультурных и профессионально-значимых компетенций, которое служит связующим звеном между различными учебными предметами. Обучение немецкому языку носит многоцелевой характер. Основная, практическая, цель заключается в формировании у студента способности и готовности к межкультурной коммуникации, что предполагает развитие умений опосредованного письменного (чтение, письмо) и устного (аудирование, говорение) иноязычного общения. Сопутствующими целями являются образовательная, развивающая и воспитательная цели. Образовательная цель предполагает изучение немецкого языка как средства межкультурного общения и инструмента познания культуры определенной национальной общности, в том числе лингвокультуры. Развивающая цель предполагает овладение определенными когнитивными стратегиями, общее интеллектуальное развитие личности студента, развитие способности к социальному взаимодействию. Воспитательная цель заключается в формировании уважительного отношения к историческому наследию и культурным традициям других стран и народов, совершенствовании нравственных качеств личности студента, развитии толерантного восприятия социальных и культурных различий.

2.Место дисциплины (модуля) в структуре ООП (ОПОП)

Дисциплина «Иностранный язык второй» (немецкий) входит в Базовую часть «Профессионального» цикла (БЗ) учебных дисциплин ООП бакалавриата по направлению «Гостиничная деятельность». Программа рассчитана на студентов, которые ранее не изучали немецкий язык.

3.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
	наименование	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	5	6	7
ОК-5	<i>Знать:</i> грамматические структуры, характерные для устной и письменной коммуникации;	4	4	4
	<i>Знать:</i> базовую нормативную грамматику в активном владении и сложные грамматические конструкции для пассивного восприятия; общеупотребительную и профессиональную лексику в объеме 2000 лексических единиц; интернациональную и терминологическую лексику	4	4	4
	<i>Уметь:</i> осуществлять поиск информации по полученному заданию, сбор данных, необходимых для решения условно-профессиональных задач; работать с немецкоязычной литературой и источниками мультимедийной информации для сбора и анализа иноязычной информации; сбор и анализ информации по отдельным странам, организациям, деятелям с использованием источников на языке страны специализации;	5,6	5,6	5,6
	<i>Владеть:</i> навыками всех видов речевой деятельности – говорение, чтение, письмо; навыками всех видов чтения - изучающим, просмотровым, поисковым;	7	7	7

<p>навыками работы с немецкоязычными источниками информации;</p> <p>навыками выражения своих мыслей в межличностном общении на немецком языке;</p> <p>основами публичной речи (презентации, доклады, сообщения в рамках специализации);</p> <p>базовыми навыками ведения официальной и деловой документации на немецком языке;</p>			
--	--	--	--

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 9 зачетных единиц, 324 академических часа.

очная _ форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1.	Вводный лексико-фонетический курс.	4		12	16		
2.	Wir lernen Fremdsprachen	4		4	4		
3.	Im Übungsraum.	4		4	4		
4.	Die Familie.	4		4	4		
5.	Die Wohnung.	4		2	4		
6.	Weihnachten.	4		2	4		
7.	Тест №1			2			
8.	Контроль дополнительного чтения			2			Зачет
9.	In der Buchhandlung	5		2	4		
10.	Die Mahlzeiten.	5		2	2		
11.	Die Jahreszeiten.	5		4	4		
12.	Mein Urlaub.	5		4	4		
13.	Eine Reise von Hamburg nach München	5		4	4		
14.	Eine Reise nach	5		2	6		

	Deutschland						
15.	Vor einer Reise nach Wien	5		2	6		
16.	Тест №2			2			
17.	Контроль дополнительного чтения			2			Зачет
18.	Deutschland ein Reiseland	6		4	4		
19.	Russland ein Reiseland	6		4	4		
20.	Tourismus als Wirtschaftszweig	6		4	4		
21.	Reisen und Verkehrsmittel	6		4	4		
22.	Hotelservice	6		4	4		
23.	Restaurantervice	6		6	4		
24.	Тест №3	6		2			
25.	Контроль дополнительного чтения	6		2			Зачет
26.	Im Reisebüro	7		4	8		
27.	Fachrichtung Tourismus und Hotellerie	7		4	12		
28.	Werbung im Tourismus	7		4	8		
29.	Путешествие. Туризм в современной Германии	7		6	12		
30.	Культурные центры Германии. Знаменитые люди	7		6	15		
Итого часов: 324ч				114	201	9	Экзамен

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет **9 зачетных единиц, 324 академических часов.**

заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1.	Вводный лексико- фонетический курс.	4		6	66		Зачет
2.	Wir lernen Fremdsprachen	4		6	156		
3.	Im Übungsraum.	5		2	18		
4.	Die Familie.	5		2	14		
5.	Die Wohnung.	6		2	20		

6.	Weihnachten.	6		4	10		
7.	Контроль дополнительного чтения						Зачет
8.	Deutschland ein Reiseland	7		2	20		
9.	Rußland ein Reiseland	7		2	20		
10.	Tourismus als Wirtschaftszweig	7		4	33		
11.	Тест №2	7					
Итого часов:324ч				24	291	9	Экзамен

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 9 **зачетных единиц**, 324 **академических часов**.

Заочная (ускоренная) форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (<i>по семестрам</i>)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского характера	Самостоятельная работа	Контроль	
1.	Вводный лексико- фонетический курс.	4		6	66		Зачет
2.	Wir lernen Fremdsprachen	4		6	156		
3.	Im Übungsraum.	5		2	18		
4.	Die Familie.	5		2	14		
5.	Die Wohnung.	6		2	20		
6.	Weihnachten.	6		4	10		
7.	Контроль дополнительного чтения						Зачет
8.	Deutschland ein Reiseland	7		2	20		
9.	Rußland ein Reiseland	7		2	20		
10.	Tourismus als Wirtschaftszweig	7		4	33		
11.	Тест №2	7					
Итого часов:324ч				24	291	9	Экзамен

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 9 **зачетных единиц**, 324 **академических часов**.

Заочная (ускоренная на базе СПО) форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1.	Вводный лексико-фонетический курс.	4		6	66		Зачет
2.	Wir lernen Fremdsprachen	4		6	156		
3.	Im Übungsraum.	5		2	18		
4.	Die Familie.	5		2	14		
5.	Die Wohnung.	6		2	20		
6.	Weihnachten.	6		4	10		
7.	Контроль дополнительного чтения						Зачет
8.	Deutschland ein Reiseland	7		2	20		
9.	Rußland ein Reiseland	7		2	20		
10.	Tourismus als Wirtschaftszweig	7		4	33		
11.	Тест №2	7					
Итого часов:324ч				24	291	9	Экзамен

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине (модулю) (Приложения к рабочей программе дисциплины (модуля)).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).

Перечень тем для зачета в 4-6 семестрах:

1. Wir lernen Fremdsprachen
2. Im Übungsraum.
3. Die Familie.
4. Ein Brief.
5. Die Wohnung.
6. Mein freier Tag.
7. Die Post.

8. Im Warenhaus.
9. Weihnachten.
10. In der Buchhandlung
11. Die Mahlzeiten.
12. Die Jahreszeiten.
13. Mein Urlaub.
14. Ein Krankenbesuch.
15. Deutschland ein Reiseland
16. Rußland ein Reiseland
17. Tourismus als Wirtschaftszweig
18. Reisen und Verkehrsmittel
19. Hotelservice
20. Restaurantservice
21. Im Reisebüro
22. Reisebüro und seine Dienstleistungen
23. Fachrichtung Tourismus und Hotellerie
24. Werbung im Tourismus
25. Geschäftskorrespondenz
26. Германия. Географическое положение и население.
Федеральные земли Германии
27. Культурные центры Германии. Знаменитые люди
28. Путешествие. Туризм в современной Германии
29. Туристические фирмы. Заказ тура. Деловая переписка с гостиницей:
заявка, коммерческое предложение, расчеты, рекламация

Устный зачет.

1. Чтение, ответы на вопросы, пересказ текста объемом 1200 печ.знаков.
Время - 30 минут.
- 2 Устное изложение любой пройденной темы: а) общепознавательной, б) специальной (выбор по билетам).

Содержание экзамена.

1. Сделать письменный перевод со словарем с иностранного языка на русский по специальности объемом 1200 п.зн. Время – 45 минут.
2. Принять участие в беседе с преподавателем по содержанию текста и затронутым в нем проблемам.
Устно изложить любую пройденную тему по специализации: 1. Wir lernen Fremdsprachen 2. Im Übungsraum. 3. Die Familie. 4.Ein Brief.5. Die Wohnung.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины (модуля).

а) Основная литература:

1. М.М.Васильева, М.А.Васильева. *Немецкий язык: туризм и сервис. Учебник.* Москва, Альфа, 2009.
2. В.М. Завьялова, Л.В. Ильина. *Практический курс немецкого языка. Начальный этап.* Москва, «КДУ», 2010.
3. В.И. Дубинский. *Учебник немецкого языка для вузов туристического профиля,* М. Дашков и К, 2010.
4. Переверзева, Н.А. *Немецкий язык: Зимние виды спорта : учеб. пособие по развитию навыков устной и письменной речи на нем. яз. для бакалавров ФГБОУ ВО "РГУФКСМиТ" : рек. Эмс ИТРРиФ ФГБОУ ВО "РГУФКСМиТ" / Переверзева Н.А., Потапова Е.П. ; М-во спорта РФ, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Рос. гос. ун-т физ. культуры, спорта, молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)". - М., 2016*

б) Дополнительная литература:

1. *Übungsgrammatik für die Grundstufe- Verlag Liebaug-Dartmann, Meckenheim 2007.*
2. *Deutschland. Kurz und Bündig. Сост. Н.М. Епихина, Е.С. Кузьмина. - Москва, Издательство «Менеджер», 2002;*
3. *О Германии кратко. – Москва, «Иностранный язык», «Оникс», 2000;*
4. *Подгорная Л.И. История Германии в биографиях. Политика.– Санкт-Петербург, «КАРО», 2001;*
5. *Anne Buscha, Gisela Linthout. Geschäftskommunikation. Verhandlungsgespräche. – Hüber Verlag, 2008;*
6. *Axel Hering, Magdalena Matysek. Geschäftskommunikation. Besser telefonieren. – Hüber Verlag, 2008;*
7. *Becker, Braunert, Eisfeld. Dialog Beruf 1-2: Deutsch als Fremdsprache für die Grundstufe/Kursbuch, Arbeitsbuch, Hörtexte, Sprechübungen, Lehrerhandbuch. - Ismaning: Max Hüber Verlag, 2006;*
8. *Фомкин М.С. Geschäftsreisen durch Deutschland: Деловые поездки по Германии: Учебное пособие по немецкому языку для специальности 230500*

“Социально-культурный сервис и туризм” (модульная форма обучения). - СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2005. – 50 с.;

Словари:

1. Германия. Австрия. Швейцария. Школьный немецко-русский страноведческий словарь. – Москва. Дрофа, 2001. – 285 с.
2. Словарь немецкого языка: Серия Der kleine Duden: изд-ие 5-ое, испр. и доп./ Под ред. проф. Ямшановой В.А. - СПб.: Изд-во «Дуден», «Тригон», 2005.- 1200 с.;
3. Duden: Das grosse Wörterbuch der deutschen Sprache: In zehn Bänden. – Mannheim. – 1999.

в). Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. Обучающие программы по алгоритмической грамматике немецкого языка. Составители Ямшанова В.А., Ломоносова А.Л., Васильева Н.А., 2007.

2. <http://www.finec.ru>

ссылки на лексико-грамматические упражнения:

3. <http://www.ralf-kinas.de/index.html>

4. <http://www.ralf-kinas.de/online.htm>

5. <http://www.saunalahti.fi/~michi1/uebungen/gra.htm>

немецкая грамматика для владеющих английским языком:

6. <http://webgerman.com/>

<http://class.georgiasouthern.edu/german/grammar/grammar.htm>

ссылки на немецкоязычные СМИ:

7. www.tagesschau.de

8. www.welt.de

9. www.bild.de

10. www.berlinonline.de

11. www.wortschatz.uni-leipzig.de

ссылки на словари:

12. www.bpb.de
13. <http://www.textlog.de>
14. www.multitrans.ru
15. <http://dict.leo.org/>
16. <http://www.dict.cc/>
17. **Deutsche Rechtschreibung, Wortformen, Wortbildung, Grammatik, Wörterbücher** www.canoo.net
18. **ссылка на фонетический тренажер:**
19. http://www.oddcast.com/home/demos/tts/tts_example.php

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

–программное обеспечение дисциплины (модуля):

- Операционная система – Microsoft Windows.
- Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
- Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
- Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.
- Информационно-правовое обеспечение – Гарант.

–современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
- Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).

1. Мультимедийный класс включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet и подключением к правовой системе «Гарант» (настольная или интернет-версия).

2. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа и (или) занятий семинарского типа, самостоятельной работы обучающихся, групповых консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине (модулю) *Иностранный язык второй* для обучающихся института *Туризма 2-4 курсов, направления подготовки/специальности* **«43.03.03 «Гостиничное дело» направленности (профилю)** *Технология и организация туроператорских и турагентских услуг*
Очной, заочной, ускоренной, ускоренной (на базе СПО) формы (м) обучения

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: иностранных языков и лингвистики.

Сроки изучения дисциплины (модуля): 4-7 семестр (ы)

Форма промежуточной аттестации: *зачёт 4-6 семестр, экзамен 7 семестр.*

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости 4 семестр	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях) ¹	Максимальное кол-во баллов
1	<i>Контроль произносительных навыков и правил чтения</i>	<i>24 неделя</i>	<i>5</i>
2	<i>Выступление по теме „Wir lernen Fremdsprachen“</i>	<i>26неделя</i>	<i>10</i>
3	<i>Выступление по теме „ Im Übungsraum“</i>	<i>28 неделя</i>	<i>10</i>
4	<i>Выступление по теме „Die Familie“</i>	<i>34 неделя</i>	<i>10</i>
6	<i>Контроль выполнения заданий СР (1 блок)</i>		<i>5</i>
7	<i>Выступление по теме „Die Wohnung“</i>	<i>38 неделя</i>	<i>10</i>
8	<i>Выступление по теме „Weihnachten“</i>	<i>40 неделя</i>	<i>10</i>
9	<i>Контроль выполнения заданий СР (2 блок)</i>		<i>5</i>
10	<i>Внеаудиторное чтение</i>		<i>5</i>
	<i>Тестирование лексико-грамматических навыков</i>		<i>10</i>
	<i>Посещение занятий</i>	<i>В течение семестра</i>	<i>10</i>
	<i>Зачет</i>		<i>20</i>
			100 баллов

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости 5 семестр	Сроки проведения на очной форме обучения	Максимальное кол-во баллов
---	--	--	----------------------------

¹ Графа заполняется только в рамках очной формы обучения.

		(в неделях) ²	
1.	Выступление по теме „In der Buchhandlung“	2 неделя	10
2.	Выступление по теме „Die Mahlzeiten“	6 неделя	10
3.	Контроль выполнения заданий СР (3 блок)		5
4.	Выступление по теме „Die Jahreszeiten“	12 неделя	10
5.	Выступление по теме „Mein Urlaub“	16 неделя	10
6.	Контроль выполнения заданий СР (4 блок)		5
7.	Выступление по теме „Eine Reise durch Deutschland“	18 неделя	20
	Внеаудиторное чтение		5
	Тестирование лексико-грамматических навыков		5
	Посещение занятий	В течение семестра	10
	Зачет		10
			100 баллов

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости 6 семестр	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях) ³	Максимальное кол-во баллов
1	Выступление по теме „Deutschland ein Reiseland“	24 неделя	10
2	Выступление по теме „Russland ein Reiseland“	26 неделя	10
3	Выступление по теме „Tourismus als Wirtschaftszweig“	28 неделя	10
4	Выступление по теме „Reisen und Verkehrsmittel“	34 неделя	10
6	Выступление по теме „Hotelservice“	36 неделя	10
7	Выступление по теме „Restaurantservice“	38 неделя	10
8	Контроль выполнения заданий СР (5 блок)		5
9	Внеаудиторное чтение		5
10	Тестирование лексико-грамматических навыков		10
11	Посещение занятий	В течение семестра	20
12	Зачет		100 баллов

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости 7 семестр	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях) ⁴	Максимальное кол-во баллов
1	Выступление по теме „Im Reisebüro“	2 неделя	10
2	Выступление по теме „Fachrichtung Tourismus und Hotellerie“	6 неделя	10
3	Выступление по теме „Werbung im Tourismus“	10 неделя	10

² Графа заполняется только в рамках очной формы обучения.

³ Графа заполняется только в рамках очной формы обучения.

⁴ Графа заполняется только в рамках очной формы обучения.

4	Выступление по теме „Путешествие. Туризм в современной Германии“	12 неделя	10
6	Выступление по теме „Культурные центры Германии. Знаменитые люди“	16 неделя	10
7	Контроль выполнения заданий СР (6 блок)		10
8	Реферат/презентация		20
9	Посещение занятий	В течение семестра	20
10	Экзамен		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимальное кол-во баллов
1	Дополнительное тестирование Тест №1,2	20
2	Выступление по темам практическим занятий, пропущенных студентом	60
3	Написание реферата по теме «Deutschland»	20

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы)».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

V. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам (модулям), завершающихся экзаменом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	2 Неудовлетворительно		3 Удовлетворительно	4 Хорошо	5 Отлично	
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам (модулям), завершающимся зачетом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100

Словесно-цифровое выражение оценки	Не зачтено		Зачтено			
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости по дисциплинам (модулям) при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
 туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт Гуманитарный

Кафедра Иностранных языков и лингвистики

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.Б.28 «ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК ВТОРОЙ»

(шифр, наименование в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки/специальность: **43.03.03 «Гостиничное дело»**
(код и наименование)

Направленность (профиль): **Гостиничная деятельность**
(наименование)

Уровень образования: *среднее профессиональное образование (подготовка специалистов среднего звена)/ бакалавриат, магистратура, подготовка кадров высшей квалификации*

Форма обучения: *очная, заочная, ускоренная, ускоренная (на базе СПО)*

Год набора 2017г.

Москва – 2017 г.

1.Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 9 зачетных единиц.

2.Семестр(ы) освоения дисциплины (модуля): [4-7].

3.Цель освоения дисциплины (модуля): формирование общеобразовательных, общекогнитивных, общекультурных и профессионально-значимых компетенций, которое служит связующим звеном между различными учебными предметами.

4.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	5	6	7
ОК-5	<i>Знать:</i> грамматические структуры, характерные для устной и письменной коммуникации;	4	4	4
	<i>Знать:</i> базовую нормативную грамматику в активном владении и сложные грамматические конструкции для пассивного восприятия; общеупотребительную и профессиональную лексику в объеме 2000 лексических единиц; интернациональную и терминологическую лексику	4	4	4
	<i>Уметь:</i> осуществлять поиск информации по полученному заданию, сбор данных, необходимых для решения условно-профессиональных задач; работать с немецкоязычной литературой и источниками	5,6	5,6	5,6

	<p>мультимедийной информации для сбора и анализа иноязычной информации;</p> <p>сбор и анализ информации по отдельным странам, организациям, деятелям с использованием источников на языке страны специализации;</p>			
	<p><i>Владеть:</i></p> <p>навыками всех видов речевой деятельности – говорение, чтение, письмо;</p> <p>навыками всех видов чтения - изучающим, просмотровым, поисковым;</p> <p>навыками работы с немецкоязычными источниками информации;</p> <p>навыками выражения своих мыслей в межличностном общении на немецком языке;</p> <p>основами публичной речи (презентации, доклады, сообщения в рамках специализации);</p> <p>базовыми навыками ведения официальной и деловой документации на немецком языке;</p>	7	7	7

5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 9 **зачетных единиц**, 324 **академических часа**.

очная_ форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
31.	Вводный лексико-	4		12	16		

	фонетический курс.						
32.	Wir lernen Fremdsprachen	4		4	4		
33.	Im Übungsraum.	4		4	4		
34.	Die Familie.	4		4	4		
35.	Die Wohnung.	4		2	4		
36.	Weihnachten.	4		2	4		
37.	Тест №1			2			
38.	Контроль дополнительного чтения			2			Зачет
39.	In der Buchhandlung	5		2	4		
40.	Die Mahlzeiten.	5		2	2		
41.	Die Jahreszeiten.	5		4	4		
42.	Mein Urlaub.	5		4	4		
43.	Eine Reise von Hamburg nach München	5		4	4		
44.	Eine Reise nach Deutschland	5		2	6		
45.	Vor einer Reise nach Wien	5		2	6		
46.	Тест №2			2			
47.	Контроль дополнительного чтения			2			Зачет
48.	Deutschland ein Reiseland	6		4	4		
49.	Russland ein Reiseland	6		4	4		
50.	Tourismus als Wirtschaftszweig	6		4	4		
51.	Reisen und Verkehrsmittel	6		4	4		
52.	Hotelservice	6		4	4		
53.	Restaurantsservice	6		6	4		
54.	Тест №3	6		2			
55.	Контроль дополнительного чтения	6		2			Зачет
56.	Im Reisebüro	7		4	8		
57.	Fachrichtung Tourismus und Hotellerie	7		4	12		
58.	Werbung im Tourismus	7		4	8		
59.	Путешествие. Туризм в современной Германии	7		6	12		
60.	Культурные центры Германии. Знаменитые люди	7		6	15		
Итого часов: 324ч				114	201	9	Экзамен

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет **9 зачетных единиц, 324 академических часов.**

заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
12.	Вводный лексико-фонетический курс.	4		6	66		Зачет
13.	Wir lernen Fremdsprachen	4		6	156		
14.	Im Übungsraum.	5		2	18		
15.	Die Familie.	5		2	14		
16.	Die Wohnung.	6		2	20		
17.	Weihnachten.	6		4	10		
18.	Контроль дополнительного чтения						Зачет
19.	Deutschland ein Reiseland	7		2	20		
20.	Rußland ein Reiseland	7		2	20		
21.	Tourismus als Wirtschaftszweig	7		4	33		
22.	Тест №2						
Итого часов:324ч				24	291	9	Экзамен

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 9 зачетных единиц, 324 академических часов.

Заочная (ускоренная) форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
12.	Вводный лексико-фонетический курс.	4		6	66		Зачет
13.	Wir lernen Fremdsprachen	4		6	156		
14.	Im Übungsraum.	5		2	18		
15.	Die Familie.	5		2	14		
16.	Die Wohnung.	6		2	20		
17.	Weihnachten.	6		4	10		

18.	Контроль дополнительного чтения						Зачет
19.	Deutschland ein Reiseland	7		2	20		
20.	Rußland ein Reiseland	7		2	20		
21.	Tourismus als Wirtschaftszweig	7		4	33		
22.	Тест №2						
Итого часов:324ч				24	291	9	Экзамен

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 9 **зачетных единиц**, 324 **академических часов**.

Заочная (ускоренная на базе СПО) форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (<i>по семестрам</i>)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
12.	Вводный лексико- фонетический курс.	4		6	66		Зачет
13.	Wir lernen Fremdsprachen	4		6	156		
14.	Im Übungsraum.	5		2	18		
15.	Die Familie.	5		2	14		
16.	Die Wohnung.	6		2	20		
17.	Weihnachten.	6		4	10		
18.	Контроль дополнительного чтения						Зачет
19.	Deutschland ein Reiseland	7		2	20		
20.	Rußland ein Reiseland	7		2	20		
21.	Tourismus als Wirtschaftszweig	7		4	33		
22.	Тест №2						
Итого часов:324ч				24	291	9	Экзамен

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Гуманитарный институт

Кафедра психологии

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«Б1.Б.29 Человек и его потребности»

Направление подготовки:
43.03.03 «Гостиничное дело»
Профиль «Гостиничная деятельность»

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная и заочная*

Год набора 2017г

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом
Гуманитарного института
Протокол № 66 от «24» апреля 2017 г

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания
кафедры психологии
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания
кафедры психологии
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания
кафедры психологии
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания
кафедры психологии
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Составитель: Шумова Наталия Сергеевна, к.псих.н., доцент кафедры психологии
РГУФКСМиТ

Рецензент:

(ФИО, наличие степени, звания, должность, кафедра)

1. Цель освоения дисциплины «Человек и его потребности»

Цель освоения дисциплины «Человек и его потребности» - сформировать компетенции для качественной организации деятельности по обслуживанию различных сегментов потребителей, в соответствии с современными гостиничными технологиями. Сформировать восприятие своей профессии, как дела своего будущего. Раскрыть причины для роста интереса к развитию своих умений и навыков, мотивировать для обмена опытными разработками в области профессиональных интересов.

Дисциплина реализуется на русском языке.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Человек и его потребности» относится к базовой части рабочей учебной программы Б1.Б.29 для набора 2017 года.

Программа курса разработана для формирования целостного представления студента о психологических факторах жизни человека и общества, связанных с успешностью овладения и осуществления им учебной и профессиональной деятельностью.

Изучение курса «Человек и его потребности» следует за изучением дисциплины «Психология».

Прохождение данной дисциплины необходимо как предшествующее для изучения дисциплины «Управление мотивацией потребителей гостиничных услуг» и является одним из элементов подготовки к прохождению преддипломной практики.

Итогом изучения данной дисциплины является оценка сформированности компетенций, указанных в пункте 3, при прохождении государственной итоговой аттестации.

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

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)	Этап формирования компетенции (№ семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	5	6	7
ОК-5	Знать: - систему современного русского и иностранного языков; нормы словоупотребления; нормы русской грамматики и грамматики иностранного языка; орфографические нормы современного русского языка и изучаемого иностранного языка; нормы пунктуации и их возможную вариантность; - литературный язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка: - специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразные языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста.	1(4 сем)		1(3 сем)

	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет; - свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет. 	2(4 сем)		2(3 сем)
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности; - технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности - культурой речи; - иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов. 	3(4 сем)		3(3 сем)
ОК-6	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру общества как сложной системы; - особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; - основные социально-философские концепции и соответствующую проблематику. 	1(4 сем)		1(3 сем)
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики; - выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; - самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием философской терминологии и философских подходов. 	2(4 сем)		2(3 сем)
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностями к конструктивной критике и самокритике. - умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях, - навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства. 	3(4 сем)		3(3 сем)
ПК-6	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание сервисной деятельности, этнокультурных, исторических и религиозных традиций региона; - теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений - технологию формированию гостиничного продукта; - формы и методы выявления потребностей потребителя 	1(4 сем)		1(3 сем)
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; - выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; - формировать гостиничный продукт; 	2(4 сем)		2(3 сем)
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками осуществления сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; - навыками выявления потребностей потребителя, 	3(4 сем)		3(3 сем)

-навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; -навыками формирования гостиничного продукта.				
--	--	--	--	--

4. Структура и содержание дисциплины «Человек и его потребности»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.

Очная форма обучения – 4 семестр

№ Раздел в и тем	Наименование тем и разделов	Семестр	Виды учебной работы, вкл. самостоятельную работу, обучающуюся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестру)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
Раздел 1	Комплексный подход исследования человека как целостности, представление о человеке как социально-природном существе, общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы	4					Зачет
1.1	Отражение потребностей в психике человека	4	2	2	4		
1.2	Роль психологических исследований в развитии социально-культурного сервиса и туризма	4	2	2	4		
Раздел 2	Классические научные идеи социоприродных измерений человека; социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания; обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов	4					
2.1	Основные направления и этапы развития потребностей. Индивидуальные психофизиологические особенности – основа потребностей и запросов человека	4	2	2	4		
2.2	Потребности и мотивы в структуре личности	4	2	2	4		
2.3	Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов, методы удовлетворения потребностей сферой сервиса	4	2	2	4		
2.4	Социоприродные изменения человека и динамика его потребностей, оценка их социальной значимости	4	2	2	4		
Раздел 3.	Основные потребности и психофизиологические возможности	4					

	человека, их связь с социальной активностью					
3.1	Индивидуальные особенности и психическое состояние человека в практике туризма	4	2	2	4	
3.2	Межличностные отношения	4	2	2	4	
3.3	Общение	4	2	2	2	
3.4	Психология конфликта	4	2	2	2	
3.5	Психология имиджа	4	2	2	2	
3.6	Ораторское искусство в социально-культурном сервисе и туризме	4	2	2	2	
	Итого: 72		16	16	40	

Заочная форма обучения – 3 семестр

№ Разделов и тем	Наименование тем и разделов	Семестр	Виды учебной работы, вкл. самостоятельную работу, обуч-ся в соотв-и с учеб-м пл-м (в академич-х часах)				Форма промежуточной атт-и (по сем-м)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
Раздел 1	Комплексный подход исследования человека как целостности, представление о человеке как социально-природном существе, общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы	3					
1.1	Отражение потребностей в психике человека	3	2		4		
1.2	Роль психологических исследований в развитии гостиничного дела	3	2		4		
Раздел 2	Классические научные идеи социоприродных измерений человека; социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания; обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов	3					
2.1	Основные направления и этапы развития потребностей. Индивидуальные психофизиологические особенности – основа потребностей и запросов человека	3		2	4		
2.2	Потребности и мотивы в структуре личности	3		2	4		
2.3	Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов, методы удовлетворения потребностей сферой сервиса	3			4		
2.4	Социоприродные изменения человека и динамика его потребностей, оценка их	3			4		

Зачет

	социальной значимости					
Раз-дел 3.	Основные потребности и психофизиологические возможности человека, их связь с социальной активностью	3				
3.1	Индивидуальные особенности и психическое состояние человека в практике гостиничного дела	3			4	
3.2	Межличностные отношения	3			4	
3.3	Общение	3			4	
3.4	Психология конфликта	3			8	
3.5	Психология имиджа	3			10	
3.6	Ораторское искусство в гостиничном деле	3			10	
	Итого: 72		4	4	64	

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине (модулю) (Приложения к рабочей программе дисциплины (модуля).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Человек и его потребности».

Примерный перечень вопросов к зачету по всей дисциплине для студентов очной формы обучения в 4 семестре и заочной формы обучения в 3 семестре

1. Основные понятия теории потребностей. Потребности и сервисная деятельность.
2. Классификации потребностей.
3. Человек и его место в мире. Мировоззрение и потребности.
4. Человек как социальное существо. Взаимное опосредование биологического и социального в развитии психики человека.
5. Биологические и социальные потребности.
6. Материальные и духовные потребности.
7. Индивидуальные и общественные потребности.
8. Потребности и способности.
9. Потребности и система ценностей.
10. Производство и потребление: взгляд на потребности человека с точки зрения экономики.
11. Экономическое развитие общества и исторические типы потребления.
12. История развития и национальные особенности потребления в России.
13. Потребление в современной России: воздействие социальных и природных факторов на сервисную деятельность.
14. Потребность в смысле жизни и самоактуализации (по работам А. Маслоу и К. Обуховского).
15. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей. Методы сервисной деятельности.
16. Роль психологических исследований в развитии гостиничного дела.
17. Соотношение мотивов и потребностей.
18. Виды потребностей и их структура.

19. Закон возрастающих потребностей. Основные направления и этапы развития потребностей.
 20. Теория предельной полезности.
 21. Классификация мотивов. Осознаваемые и неосознаваемые мотивы.
 22. Понятия индивида и личности в психологии. Биологическое и социальное в личности.
 23. Структура личности. Особенности личности. Индивидуализация.
 24. Производство и потребности общества. Деятельность как предмет психологии. Интериоризация и экстериоризация.
 25. Краткая характеристика общей сферы сервиса. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса.
 26. Взаимное опосредование биологического и социального в развитии психики человека. Основные факторы, определяющих психическое развитие человека.
 27. Психологическая диагностика на основе наблюдения.
 28. Структура перцептивного процесса и механизмы социального познания.
 29. Схемы первого впечатления.
 30. Вербально-коммуникативные методы в психодиагностике.
 31. Общественные и межличностные отношения.
 32. Особенности межличностных отношений в зависимости от пола, возраста, национальности, свойств темперамента, состояния здоровья, профессии, опыта общения с людьми.
 33. Группа и коллектив. Условные и реальные группы. Численность групп как психологический фактор. Степень организованности групп: диффузные, ассоциации, корпорации, коллективы.
 34. Механизмы и эффекты общения.
 35. Профессиональное общение и внушение. Виды внушения.
 36. «Конфликтные зоны» туристской деятельности. Виды и типы конфликтов в гостиничном деле. Причины конфликтов.
 37. Социально-психологическая природа имиджа. Понятие имиджа.
 38. Внутренний и внешний имидж. Корпоративная культура.
 39. Язык и речь. Психологические функции речи.
 40. Виды речи, особенности устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Коммуникативные и экспрессивные возможности устной речи. Письменная речь и ее особенности.
 41. Речь и сознание. Мышление и речь, логическое познание. Понятия, суждения, умозаключения. Особенности личности, связанные с развитием речи.
 42. Понимание речи, психологические основы овладения устной и письменной речью. Развитие речи, основные этапы и вехи ее развития в детском возрасте. Развитие речи в юношеские годы и совершенствование речи взрослого человека.
 43. Значение речи в гостиничном деле. Ситуации, требующие высокого уровня владения речью. Особенности речи профессионала в гостиничном деле.
 44. Психологические аспекты ораторского искусства в экскурсии.
- 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины (модуля).**

а) Основная литература:

1. Бордовская, Н.В. Психология и педагогика : учеб. для студентов вузов : доп. Умо по направлениям пед. образования М-ва образования и науки РФ / Н.В. Бордовская, С.И. Розум. - СПб.: Питер, 2014. - 620 с.: ил. [230712](#)

б) Дополнительная литература:

2. Шиповская, Л.П. Человек и его потребности : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 100101, 100103, 100110 : рек. УМО учеб. заведений РФ

по образованию в обл. сервиса и туризма Минобрнауки России / Л.П. Шиповская. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 431 с.: табл. [218738](#)

3. Рамендик, Д.М. Общая психология и психологический практикум : учеб. пособие для студентов вузов : доп. Советом по психологии УМО по клас. унив. образованию / Д.М. Рамендик. - М.: форум, 2009. - 303 с.: ил. [175461](#)
4. Рамендик, Д.М. Управленческая психология : учеб. для студентов учреждений сред. проф. образования, обучающихся по группе специальностей Экономика и упр. : доп. М-вом образования РФ / Д.М. Рамендик. - М.: форум: ИНФРА-М, 2010. - 254 с.: ил. [188942](#)
5. Сергеев А. М. Поведение потребителей: учебное пособие: Полный курс МВА: Решающий фактор успешной маркетинговой компании / В.М. Сергеев, Е.А. Бойченко. — М.: Эксмо, 2006. — 320 с.

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://elibrary.ru>; <http://azps.ru>; <http://koob.ru>; <http://www.ht.ru>; <http://www.imaton.ru>; <http://ihtik.lib.ru>; <http://vsetesti.ru>.

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

1. Операционная система – Microsoft Windows.
2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
3. Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.
5. Информационно-правовое обеспечение - Гарант.

– *современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:*

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины «Человек и его потребности» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

1. Мультимедийной аудитории, включающей специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet и подключением к справочно-правовой системе.

2. Учебной аудитории для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, самостоятельной работы обучающихся, с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине «Человек и его потребности» для обучающихся Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса 2 курса, направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Гостиничная деятельность» очной и заочной формы обучения.

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: психологии.

Сроки изучения дисциплины «Человек и его потребности» 4 семестр очной и 3 семестр заочной форм обучения;

Форма промежуточной аттестации:
для очной и заочной формы обучения – зачет.

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

№	Виды текущего контроля	Сроки проведения*	Макс. кол-во баллов**
1	<p>Конспекты по тематике лекционных занятий и ответы по темам лекций:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отражение потребностей в психике человека 2. Потребности и мотивы в структуре личности 3. Деятельность и ее особенности в гостиничном деле 4. Роль психологических исследований в развитии гостиничного дела 5. Основные направления и этапы развития потребностей. 6. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов 7. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса 8. Социоприродные изменения человека и динамика его потребностей, оценка их социальной значимости 9. Индивидуальные психофизиологические особенности человека – основа запросов и потребностей человека 10. Учет индивидуальных особенностей в практике гостиничного дела 11. Психическое состояние человека в практике гостиничного дела 12. Межличностные отношения 13. Общение 14. Психология конфликта 15. Психология имиджа 16. Ораторское искусство в гостиничном деле 	2.02-21.06	30 баллов за рефераты
2	<p>Тестирование и освоение методики :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Тест Люшера 2. Анализ процесса взаимодействия по комплексам вербальных и невербальных признаков на основе научного наблюдения (Р.Ф. Бейлз в модификации М. Битяновой). 3. Карта латеральных признаков. 4. Тревожность. Самооценка личности. 5. Выявление индивидуальных особенностей внимания в учебно-профессиональной деятельности 6. Выявление индивидуальных особенностей памяти в учебно-профессиональной деятельности 7. Выявление индивидуальных особенностей мышления в учебно- 	2.02-21.06	30

	профессиональной деятельности 8. Психологический возраст. 9. Исследование темперамента (ЕРІ-опросник Айзенка). 10. Способности (Г.Айзенк) 11. Развитие навыков определения эмоциональных состояний по комплексам невербальных признаков. 12. Определение влияния стереотипов на формирование представления и оценку другого человека. 13. Социометрия 14. Опросник Томаса (определение способа поведения в конфликте) 15. Исследование ригидности речи. 16. Эготизм		
3	Итоговый тест по дисциплине	2.02-21.06	10
4	Посещение занятий	2.02-21.06	10
	Зачет по дисциплине		20
	ИТОГО		100

*в соответствии с календарным учебным графиком

**примерные нормы оценки заданий в баллах на оценку «отлично»

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля	Сроки проведения	Макс. кол-во баллов
1	Конспекты по тематике лекционных занятий и ответы по темам лекций: 17. Отражение потребностей в психике человека 18. Потребности и мотивы в структуре личности 19. Деятельность и ее особенности в гостиничном деле 20. Роль психологических исследований в развитии гостиничного дела 21. Основные направления и этапы развития потребностей. 22. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов 23. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса 24. Социоприродные изменения человека и динамика его потребностей, оценка их социальной значимости 25. Индивидуальные психофизиологические особенности человека – основа запросов и потребностей человека 26. Учет индивидуальных особенностей в практике гостиничного дела 27. Психическое состояние человека в практике гостиничного дела 28. Межличностные отношения 29. Общение 30. Психология конфликта 31. Психология имиджа 32. Ораторское искусство в гостиничном деле	2.02-21.06	30 баллов за рефераты
2	Тестирование и освоение методики : 17. Тест Люшера 18. Анализ процесса взаимодействия по комплексам вербальных и невербальных признаков на основе научного наблюдения (Р.Ф. Бейлз в модификации М. Битяновой). 19. Карта латеральных признаков. 20. Тревожность. Самооценка личности.	2.02-21.06	30

	21. Выявление индивидуальных особенностей внимания в учебно-профессиональной деятельности 22. Выявление индивидуальных особенностей памяти в учебно-профессиональной деятельности 23. Выявление индивидуальных особенностей мышления в учебно-профессиональной деятельности 24. Психологический возраст. 25. Исследование темперамента (ЕРІ-опросник Айзенка). 26. Способности (Г.Айзенк) 27. Развитие навыков определения эмоциональных состояний по комплексам невербальных признаков. 28. Определение влияния стереотипов на формирование представления и оценку другого человека. 29. Социометрия 30. Опросник Томаса (определение способа поведения в конфликте) 31. Исследование ригидности речи. 32. Эготизм		
3	Итоговый тест по дисциплине	2.02-21.06	10
	Зачет по дисциплине		20
	ИТОГО		90

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы)».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

V. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам, завершающихся зачетом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	Не зачтено		Зачтено			
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Гуманитарный институт

Кафедра Психологии

АННОТАЦИЯ

К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Б.29 Человек и его потребности»

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль «Гостиничная деятельность»

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная и заочная*

Год набора 2017г

Москва – 2017 г.

1.Общая трудоемкость дисциплины: составляет 2 зачетные единицы.

2.Семестр освоения дисциплины: 4 семестр на очной и 3 семестр заочной формах обучения.

3.Цель освоения дисциплины «Человек и его потребности» - сформировать компетенции для качественной организации деятельности по обслуживанию различных сегментов потребителей, в соответствии с современными гостиничными технологиями. Сформировать восприятие своей профессии, как дела своего будущего. Раскрыть причины для роста интереса к развитию своих умений и навыков, мотивировать для обмена опытными разработками в области профессиональных интересов.

4.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Человек и его потребности»:

ОК-5 - Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-6 - Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ПК-6 - Готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений.

5.Краткое содержание дисциплины

Очная форма обучения – 4 семестр

№ Раздел в и тем	Наименование тем и разделов	Семестр	Виды учебной работы, вкл. самостоятельную работу, обучающуюся в соотв-и с учеб-м пл-м (в академич-х часах)				Форма промежуточ- ной атт-и (по сем-
			Занятия лекционно- го типа	Занятия семинарско- го типа	Самостоя- тельная работа	Контроль	
Раздел 1	Комплексный подход исследования человека как целостности, представление о человеке как социально-природном существе, общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы	4					Зачет
1.1	Отражение потребностей в психике человека	4	2	2	4		
1.2	Роль психологических исследований в развитии социально-культурного сервиса и туризма	4	2	2	4		
Раздел 2	Классические научные идеи социоприродных измерений человека; социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания; обеспечение	4					

	оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов					
2.1	Основные направления и этапы развития потребностей. Индивидуальные психофизиологические особенности – основа потребностей и запросов человека	4	2	2	4	
2.2	Потребности и мотивы в структуре личности	4	2	2	4	
2.3	Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов, методы удовлетворения потребностей сферой сервиса	4	2	2	4	
2.4	Социоприродные изменения человека и динамика его потребностей, оценка их социальной значимости	4	2	2	4	
Раздел 3.	Основные потребности и психофизиологические возможности человека, их связь с социальной активностью	4				
3.1	Индивидуальные особенности и психическое состояние человека в практике туризма	4	2	2	4	
3.2	Межличностные отношения	4	2	2	4	
3.3	Общение	4	2	2	2	
3.4	Психология конфликта	4	2	2	2	
3.5	Психология имиджа	4	2	2	2	
3.6	Ораторское искусство в социально-культурном сервисе и туризме	4	2	2	2	
	Итого: 72		16	16	40	

Заочная форма обучения – 3 семестр

№ Раздел в и тем	Наименование тем и разделов	Семестр	Виды учебной работы, вкл. самостоятельную работу, обучающуюся в соотв-и с учеб-м пл-м (в академич-х часах)				Форма промежуточной атт-и (по сем- тр)
			Занятия лекционно- го типа	Занятия семинарско- го типа	Самостоя- тельная работа	Контроль	
Раздел 1	Комплексный подход исследования человека как целостности, представление о человеке как социально-природном существе, общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы	3					Зачет

1.1	Отражение потребностей в психике человека	3	2		4	
1.2	Роль психологических исследований в развитии гостиничного дела	3	2		4	
Раздел 2	Классические научные идеи социоприродных измерений человека; социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания; обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов	3				
2.1	Основные направления и этапы развития потребностей. Индивидуальные психофизиологические особенности – основа потребностей и запросов человека	3		2	4	
2.2	Потребности и мотивы в структуре личности	3		2	4	
2.3	Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов, методы удовлетворения потребностей сферой сервиса	3			4	
2.4	Социоприродные изменения человека и динамика его потребностей, оценка их социальной значимости	3			4	
Раздел 3.	Основные потребности и психофизиологические возможности человека, их связь с социальной активностью	3				
3.1	Индивидуальные особенности и психическое состояние человека в практике гостиничного дела	3			4	
3.2	Межличностные отношения	3			4	
3.3	Общение	3			4	
3.4	Психология конфликта	3			8	
3.5	Психология имиджа	3			10	
3.6	Ораторское искусство в гостиничном деле	3			10	
	Итого: 72		4	4	64	

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ОД.1МОТИВАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ:
ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ**

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль: «Гостиничная деятельность»

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная /заочная/заочная(ускоренная)*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом

Составители: Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Протокол № 77 от «25» апреля 2017г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Составитель: Авилова Наталья Леонидовна – доктор исторических наук,
профессор кафедры Туризма и гостиничного дела ;

Дусенко Светлана Викторовна – доктор социологических наук,
профессор, зав. кафедрой Туризма и гостиничного дела;

Кобелева Ольга Викторовна – кандидат психологических наук, доцент
кафедры Туризма и гостиничного дела .

Рецензент:

1.Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины Мотивация потребителей: инновационные подходы соотнесена с общими целями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность и построена в соответствии с ООП.

Целью освоения учебной дисциплины «Мотивация потребителей: инновационные подходы» является *подготовка специалиста, обладающего знаниями психологии клиента, потребительского спроса, по организации обслуживания туристов как процесса, содержащего комплекс мероприятий, направленных на удовлетворение туристских потребностей; приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков оказания гостиничных услуг в гостиницах и других средствах размещения; формирование у студентов системы знаний и представлений о современных инструментах и процессах удовлетворения потребностей клиентов гостиниц.*

Обучение ведется на русском языке.

Задачи дисциплины:

- Изучение методологических основ мотивации потребителей;
- Изучение процесса формирования требований потребителей;
- Ознакомление с факторами мотивации;
- Изучение методов и методик мотивации потребителей;

2.Место дисциплины (модуля) в структуре ООП

Место дисциплины в структуре образовательной программы: дисциплина «Б1.В.ОД.1 Мотивация потребителей: инновационные подходы» для бакалавров является составной частью учебного процесса и реализуется на 2 курсе обучения, относится к вариативной части обязательного цикла дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность и является обязательным этапом обучения.

Данная дисциплина органично связана с отдельными элементами ООП :

-базируется на освоении дисциплин таких как: Сервисная деятельность, Право, Основы гостеприимства, Организация гостиничного дела и тд.

-является предшествующей освоению профессиональных дисциплин, предусмотренных учебным планом: Технологии гостиничной деятельности, Организация обеспечения безопасности в гостиничном комплексе, Структура и функции гостиничного предприятия, Психология делового общения, Гостиничный менеджмент», Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг, Проектирование гостиничной деятельности и тд.

- итоговая оценка уровня сформированности освоенных за период изучения дисциплины компетенций проводится в рамках процедуры государственной итоговой аттестации.

3.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)	Этап формирования компетенции (номер семестра)
------------------	--	--

	наименование	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	5	6	7
ОК-6	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру общества как сложной системы; - особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики; - выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностями к конструктивной критике и самокритике. - умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях. 	3		3
ПК-6	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -формы и методы выявления потребностей потребителя <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; -выявлять потребности потребителя; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; -выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; - формировать гостиничный продукт; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками выявления потребностей потребителя, -навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; 	3		3
ПК-7	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -теоретические основы гостиничной деятельности; -современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -выявлять потребности потребителей, -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации, регламентации и 	3		3

	контролирования процессов обслуживания, - навыками применения современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями			
ПК-8	<p>Знать: - правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;</p> <p>Уметь: - применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;</p> <p>Владеть: - навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей.</p>	3		3
ПК-11	<p>Знать: - инновационные технологии и информационные ресурсы и системы; средства обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности</p> <p>Уметь: - применять методы сбора и обработки практического материала, обеспечивающего репрезентативность информации и достоверность выводов; - оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия; - использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности</p> <p>Владеть: - навыками разработки научно-практических предложений по решению поставленной научно-практической проблемы; - навыками ставить цели и задачи организации проектной деятельности в гостинице и других средств размещения; - навыками адаптация инновационных технологий к деятельности гостиниц и других средств размещения</p>	3		3

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов. в 3 семестре по очной форме обучения и в 3 семестре по заочной, заочной (ускоренной) форме обучения (в соответствии с учебным планом 2017 года).

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям)
---	-------------------	---------	--	---

			Лекции	Практические занятия	СРС	Контроль	семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
1	Тема 1. Этапы формирования опыта обслуживания клиента	3	6	6	14		
2	Тема 2. Построение взаимоотношений персонала в гостинице		6	10	16		
3	Тема 3. Построение взаимоотношений с клиентом гостиницы		4	8	10		
4	Тема 4. Методика анализа детализации процессов обслуживания клиента (Processcope)		2	6	11		
	Форма контроля 3 семестр						
Итого часов: 108			18	30	51		Экзамен

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	СРС	Контроль	
1	Тема 1. Этапы формирования опыта обслуживания клиента	3	2	2	22		
2	Тема 2. Построение взаимоотношений персонала в гостинице		2	2	24		
3	Тема 3. Построение взаимоотношений с клиентом гостиницы		1	2	22		
4	Тема 4. Методика анализа детализации процессов обслуживания клиента (Processcope)		1	2	21		
	Форма контроля 3 семестр						
Итого часов: 108			6	8	85	9	Экзамен

Заочная (ускоренная) форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	СРС	Контроль	
1	Тема 1. Этапы формирования опыта обслуживания клиента	3	2	2	22		
2	Тема 2. Построение взаимоотношений персонала в гостинице		2	2	24		
3	Тема 3. Построение взаимоотношений с клиентом гостиницы		1	2	22		
4	Тема 4. Методика анализа детализации процессов обслуживания клиента (Processscope)		1	2	21		
	Форма контроля 3 семестр						
Итого часов: 108			6	8	85	9	Экзамен

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине (Приложения к рабочей программе дисциплины).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине программой предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация в форме экзамена – 2 семестр – очная форма обучения и в 3 семестре по заочной, заочной (ускоренной) форме обучения

Перечень вопросов к экзамену:

1. Понятие мотива и мотивации.
2. Характеристика процесса мотивации.
3. Теория потребностей Маслоу.
4. Теория двух факторов Ф. Герцберга.
5. Теория мотивации МакКлеланда.
6. Понятие и виды потребностей.
7. Сфера услуг и ее характеристики.
8. Понятие, виды услуг и процесс их оказания.
9. Факторы, влияющие на поведение потребителей услуг.
10. Этапы процесса принятия решения о покупке в сфере услуг.
11. Методы исследования мотивации.

12. Исследование мотивов поведения потребителей услуг.
13. Исследование процесса принятия решения о покупке.
14. Сущность, функции и инструменты маркетинговой деятельности в сфере услуг.
15. Маркетинговые стратегии в сфере услуг.
16. Основные маркетинговые решения по формированию мотивации потребителей услуг.
17. Понятие, виды и средства рекламы в сфере туризма.
18. Процесс разработки рекламы.
19. Влияние рекламы на мотивацию потребителей услуг.
20. Анализ эффективности рекламы.
21. Определение корпоративной культуры гостиницы.
22. Имидж гостиницы.
23. Классификация, сегментация гостей.
24. Архитектурный стиль, дизайн, декор. Освещенность, музыкальное оформление, парфюмированный запах в гостинице. Визуализация. Меморabilia - наука о свойствах памяти.
25. Использование свойств памяти для создания положительного впечатления о гостинице. Способность запоминания гостем особенных приятных элементов в обслуживании, фирменном интерьере, запахах, музыки и т.д.
26. Понятие комфорта. Диаграмма комфортных ощущений: интенсивность, острота, стиль, тактильность, вкусовые ощущения. Позиционирование (персонализированный сервис).
27. Понятия «культура обслуживания» и «культура сервиса». Методы и методики определения профиля клиентов гостиницы. Кинесика.
28. Правила корпоративного поведения персонала гостиниц. Основные аспекты культуры сервиса: психологический, эстетический, этический, организационно-технологический.
29. Позиционирование по услугам: необычность услуги.
30. Позиционирование по тематике, определение узкой ниши – целевой клиентуры. Стили общения с различной целевой аудиторией.
31. Стандарты персонифицированного общения с клиентом, исходя из его характера, типа (причины выбора клиентами именно этой гостиницы).
32. Квалификационные требования и характеристики основных должностей работников гостиницы, профессиональные навыки.
33. Опыт гостя (guest experience). Как создать сверх опыт гостя (GGE – great guest experience) - предоставить хорошее обслуживание гостю; добавить «что-то» к услуге.
34. Построение команды. Повышение квалификации сотрудников. Определение своей роли. Формирование умений и профессиональных навыков персонала.
35. Персональное колесо навыков. Управление человеческими ресурсами. Анализ и разработка задач, оптимизация и реорганизация внутренних ресурсов персонала.
36. Китайское искусство Сианг Мин (читать по лицам). Психологический характер клиента (типология темпераментов, поведения, видов принятия решений. (Клавдий Гален).
37. Таблица признаков темпераментов. Поведенческие характеры. Тайна рукопожатия. Психогометрический метод определения типа личности.
38. Модель разделения типов клиентов по Юнгу.
39. Методика цветовых ассоциаций (язык цвета).
40. Стратегия общения с разными типами клиентов.
41. Совершенствование собственного образа. Изменение собственного поведения «под клиента». Адаптация под клиента разных типов. Проработка вариантов построения отношений и решения проблем с клиентами разных типов.
42. Стрессовые зоны. Поведение различных психологических типов в стрессовой ситуации.
43. Реакция клиента на критику. Возможные варианты критических замечаний и реакция на них. Как помочь критикам быть советчиками.
44. Конфликт – факт нашего существования в социуме. Конфликт - функциональная сила – двигатель прогресса. Управление конфликтом.

45. Типы конфликтных личностей. Поведение в конфликте. Модели взаимоотношений в конфликте. Конфликтные ситуации и их разрешение.
46. Как сказать «нет». Перечислите пять «нет», которые мы обязаны сказать клиенту.
47. Национальные особенности гостей. Наклонности гостей.
48. Особенности обслуживания различных категорий гостей. Постоянные и VIP-гости. Типовой портрет VIP-туристов.
49. Способы подачи информации клиенту.
50. Экстраординарность процессов обслуживания. Особенности поведения персонала с клиентом. Построение диалога с гостем.
51. Классификация вопросов: вопрос-предложение (разделительный), закрытый, открытый, зеркальный, иезуитский, дополнительные вопросы: альтернативный, вопрос-конфронтация.
52. Методика взаимоотношений с элементами манипуляции.
53. Требования, предъявляемые к персоналу службы приема и размещения. Этикет поведения работников сферы обслуживания. Факторы профессионализма.
54. Жалобы потребителей гостиничных услуг, способы их урегулирования. Карточки опроса гостей о качестве обслуживания.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины.

а) Основная литература:

1. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
2. Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.
<https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>
3. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.
<https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>
4. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
5. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.
6. Родионова, Н. С. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подг. 101100: рек. УМО учебн. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма/ Е. В. Субботина, Л. Е. Глаголева, Е. А. Высотина. - СПб. : Троицк. Мост, 2014. -349с. : ил.

б). Дополнительная литература:

- 1.. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.

2. Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.

3. Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). – Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.

4. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие/ Джон Р. Уокер.- 4-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013-735с.

Периодические издания:

1. Гостиничное дело: журнал. - М., 2015, 2016

2. Линия вкуса: журнал индустрии гостеприимства. - М., 2015, 2016

3. Современный отель: журнал. - М., 2015, 2016

4. Гостиница и ресторан: журнал.- М, 2015, 2016

в). Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.russiatourism.ru> - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).

2. <http://www.tourlib.net> - Все о туризме: туристическая библиотека.

4. <http://www.ratanews.ru> - Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии.

5. <http://www.ratanews.ru> - Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;

6. <http://www.NoReCa.ru> - Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания

7. <http://old.handbooks.ru> - Электронные бизнес-энциклопедии «Управление отелем», «Стандарты и качество отеля»

г) Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

–программное обеспечение практики:

1. Операционная система – Microsoft Windows.

2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.

3. Локальная антивирусная программа - Dr.Web.

4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.

5. Специализированное программное обеспечение:

- Специализированная программа EхаHotel (модули: Ресурсы, Парковка, Уборка, Рассылка e-mail; Расчет зарплат, Расчеты с партнерами).

- Специализированная программа EхаExcursions (модули: Модуль БСО, Модуль Места в транспорте, Модуль Совместные рейсы, Модуль Маршруты, Модуль Трансферы, Модуль Выручка с точек продаж, Модуль Комиссионные, Модуль Сопутствующие товары, Модуль Расчет зарплат, Расчеты с партнерами, Модуль Кассиры, Модуль Водители, Модуль Экскурсоводы, Модуль Аналитика, Модуль Печать прайсов и расписаний).

–современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Отечественные базы данных:

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru

2. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru

3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

Зарубежные базы данных:

1. «Health Research Premium Collection» компании ProQuest www.proquest.com

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

1. *Мультимедийный класс* включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet.

2. *Учебные аудитории* для проведения занятий лекционного типа и (или) занятий семинарского типа, самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных и групповых консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

3. *Перечень кабинетов и других помещений в РГУФКСМиТ:*

–Стандартизация и сертификация туристской и гостиничной деятельности

–Организация гостиничного дела

–Проектирование и организация гостиничных услуг

–Стандарты обслуживания в туристско-гостиничных комплексах

4. *Залы:* библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет, актовый зал.

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине «Мотивация потребителей: инновационные подходы» для обучающихся института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса 2 курса очной и заочной, заочной (ускоренной) форма обучения, направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профилю «Гостиничная деятельность» очной и заочной, заочной (ускоренной) формам обучения

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Туризма и гостиничного дела.

Сроки изучения дисциплины (модуля): 3-й (очная форма обучения), 3-й (заочная, заочная(ускоренная) форма обучения).

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях)	Максимальное кол-во баллов
1	Посещение занятий	В течение семестра	10
2	Выступление на семинаре «Мотивы и мотивация потребителей»	17 неделя	5
3	Выступление на семинаре «Основные теории потребностей и виды потребностей»	19 неделя	5
4	Выступление на семинаре «Теории мотивации»	21 неделя	5
5	Выступление на семинаре «Изучение потребностей и мотивации потребителей услуг»	23 неделя	5
6	Написание реферата по темам 1-4	17-25 неделя	10
7	Презентации по темам 1-4	17-25 неделя	10
8	Тест по теме/модулю: 1-4	25 неделя	10
9	Выполнение практического задания по темам 1-4	17-25 неделя	20
10	Экзамен		20
	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимально е кол-во баллов
---	-------------------------------------	-----------------------------

1	Контрольная работа по темам 1-5	5
3	Выступление на семинаре по темам 1-5	10
4	Подготовка доклада по темам 1-5, пропущенным студентом	5
5	Дополнительное тестирование по темам 3-4	5
6	Написание реферата по темам 1-4	15
7	Презентация по темам 1-4	10

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы) 43.03.03 «Гостиничное дело».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

V. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам, завершающихся экзаменом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	2 Неудовлетворительно		3 Удовлетворительно	4 Хорошо	5 Отлично	
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости по дисциплинам при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ОД.1 МОТИВАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ:
ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ**

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль: «Гостиничная деятельность»

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная/заочная(ускоренная)

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

1.Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

2.Семестр освоения дисциплины: 3 семестр (очно), 3 семестр (заочно,заочно (ускоренная)).

3.Цель освоения дисциплины:

Цель освоения дисциплины Мотивация потребителей: инновационные подходы соотнесена с общими целями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность и построена в соответствии с ООП.

Целью освоения учебной дисциплины Мотивация потребителей: инновационные подходы является *подготовить специалиста, обладающего знаниями психологии клиента, потребительского спроса, по организации обслуживания туристов как процесса, содержащего комплекс мероприятий, направленных на удовлетворение туристских потребностей; приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков оказания гостиничных услуг в гостиницах и других средствах размещения; формирование у студентов системы знаний и представлений о современных инструментах и процессах удовлетворения потребностей клиентов гостиниц.*

Задачи дисциплины:

- Изучение методологических основ мотивации потребителей;
- Изучение процесса формирования требований потребителей;
- Ознакомление с факторами мотивации;
- Изучение методов и методик мотивации потребителей

4.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	5	6	7
ОК-6	Знать: - структуру общества как сложной системы; - особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; Уметь: - корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики; - выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики; Владеть: - способностями к конструктивной критике и самокритике. - умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях.	3		3

ПК-6	<p>Знать: -формы и методы выявления потребностей потребителя</p> <p>Уметь: -осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; -выявлять потребности потребителя;</p> <p>Уметь: -осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; -выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; - формировать гостиничный продукт;</p> <p>Владеть: - навыками выявления потребностей потребителя, -навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;</p>	3		3
ПК-7	<p>Знать: -теоретические основы гостиничной деятельности; -современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями</p> <p>Уметь: -выявлять потребности потребителей, -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;</p> <p>Владеть: - навыками организации, регламентации и контролирования процессов обслуживания, - навыками применения современных технологий гостиничной деятельности в работе с потребителями</p>	3		3
ПК-8	<p>Знать: -правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;</p> <p>Уметь: - применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;</p> <p>Владеть: - навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей.</p>	3		3
ПК-11	<p>Знать: - инновационные технологии и информационные ресурсы и системы; средства обеспечения автоматизированных информационных систем и технологий в гостиничной деятельности</p> <p>Уметь: - применять методы сбора и обработки практического материала, обеспечивающего репрезентативность информации и достоверность выводов;</p>	3		3

	<p>- оценивать и использовать результаты интеллектуальной деятельности гостиничного предприятия;</p> <p>- использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками разработки научно-практических предложений по решению поставленной научно-практической проблемы;</p> <p>- навыками ставить цели и задачи организации проектной деятельности в гостинице и других средств размещения;</p> <p>- навыками адаптация инновационных технологий к деятельности гостиниц и других средств размещения</p>			
--	---	--	--	--

5.Краткое содержание дисциплины:

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	СРС	Контроль	
1	Тема 1. Этапы формирования опыта обслуживания клиента	3	6	6	14		Конспект лекций, Презентация по теме, доклад
2	Тема 2. Построение взаимоотношений персонала в гостинице		6	10	16		Письменный опрос
3	Тема 3. Построение взаимоотношений с клиентом гостиницы		4	8	10		Конспект лекций, Презентация по теме, доклад
4	Тема 4. Методика анализа детализации процессов обслуживания клиента (Processscope)		2	6	11		Контрольная работа
	Форма контроля, 3 семестр						
Итого часов: 108			18	30	51		Экзамен

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	СРС	Контроль	
1	Тема 1. Этапы формирования опыта обслуживания клиента	3	2	2	22		Конспект лекций, Презентация по теме, доклад
2	Тема 2. Построение взаимоотношений персонала в гостинице		2	2	24		Письменный опрос
3	Тема 3. Построение взаимоотношений с клиентом гостиницы		1	2	22		Конспект лекций, Презентация по теме, доклад
4	Тема 4. Методика анализа детализации процессов обслуживания клиента (Processcope)		1	2	21		Контрольная работа
Форма контроля, 3 семестр							
Итого часов: 108			6	8	85	9	Экзамен

Заочная (ускоренная) форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	СРС	Контроль	
1	Тема 1. Этапы формирования опыта обслуживания клиента	3	2	2	22		Конспект лекций, Презентация по теме, доклад
2	Тема 2. Построение взаимоотношений персонала в гостинице		2	2	24		Письменный опрос
3	Тема 3. Построение взаимоотношений с клиентом гостиницы		1	2	22		Конспект лекций, Презентация по теме, доклад
4	Тема 4. Методика анализа детализации процессов		1	2	21		Контрольная работа

	обслуживания клиента (Processcore)						
	Форма контроля, 3 семестр						
Итого часов: 108			6	8	85	9	Экзамен

Дусенко Светлана Викторовна
Авилова Наталья Леонидовна
Кобелева Ольга Викторовна

Рабочая программа дисциплины

Мотивация потребителей:
Инновационные подходы

Направление подготовки
43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»

Профиль подготовки
Гостиничная деятельность

Подписано в печать _____. Усл.-печ. П. _____ п.л
Тираж _____ экз.

Отпечатано в РГУФКСМиТ,
105122, г. Москва, Сиреневый бульвар, 4

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.2 Страхование и риски в туризме и гостеприимстве

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная/заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом Института туризма,
рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 77 от «25» апреля 2017 г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № _ от «__» _____ 20_ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Составитель: Шариков Валентин Иванович, кандидат педагогических наук,
профессор кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент:

(ФИО, наличие степени, звания, должность, кафедра)

1. Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины Страхование и риски в туризме и гостеприимстве соотнесена с общими целями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность и построена в соответствии с ООП (ОПОП).

Цель освоения дисциплины - усвоение студентами основ страхования в туризме и гостеприимстве для осуществления будущей профессиональной деятельности.

Обучение ведется на русском языке.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Место дисциплины Страхование и риски в туризме и гостеприимстве в структуре образовательной программы: дисциплина Б1.В.ОД.2 Страхование и риски в туризме и гостеприимстве» для бакалавров является составной частью учебного процесса и реализуется на 2 курсе обучения, относится к вариативной части обязательного цикла дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль подготовки Гостиничная деятельность и является обязательным этапом обучения.

Данная дисциплина органично связана с отдельными элементами ООП (ОПОП):

- базируется на освоении дисциплин таких как: Туроператорская и турагентская деятельность, «Организация гостиничного дела.

- является предшествующей освоению профессиональных дисциплин, предусмотренных учебным планом: Организация обслуживания гостей в туристско-гостиничных комплексах, Проектирование гостиничной деятельности, Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг» и др.

- итоговая оценка уровня сформированности освоенных за период изучения дисциплины компетенций проводится в рамках процедуры государственной итоговой аттестации.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине наименование	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	2	3	4	5
ОК-4	<i>Знать:</i> -систему отечественного законодательства; основные положения международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмы применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики.	4		4

ОК-9	Знать: - цель, задачи и структуру службы медицины катастроф	4		4
ОПК-1	Знать: - основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных.	4		4
	Уметь: - оперативно работать с информацией.	4		4
ОПК-3	Знать: - основы государственного регулирования гостиничной деятельности, органы управления сферой гостиничной деятельности;	4		4
	Уметь: -использовать технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	4		4
ПК-6	Знать: -технологии формированию гостиничного продукта	4		4
	Уметь: - формировать гостиничный продукт	4		4
	Владеть: -навыками формирования гостиничного продукта.	4		4

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного характера	Семинарская работа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Введение в страхование	4	2	6	4		
2	Правовые основы страхования		4	6	4		
3	Экономические основы страхования		2	4	4		
4	Риски в туризме и гостеприимстве		4	6	6		
5	Организация страхования в		6	8	6		

	туризме и гостеприимстве					
Итого часов:		18	30	24	36	экзамен

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Введение в страхование	4	2		17		
2	Правовые основы страхования			2	17		
3	Экономические основы страхования			2	17		
4	Риски в туризме и гостеприимстве		2	2	17		
5	Организация страхования в туризме и гостеприимстве		2	2	17		
Итого часов:			6	8	85	9	экзамен

Заочная форма обучения (ускоренное обучение)

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Введение в страхование	4	2		17		
2	Правовые основы страхования			2	17		
3	Экономические основы страхования			2	17		

4	Риски в туризме и гостеприимстве		2	2	17		
5	Организация страхования в туризме и гостеприимстве		2	2	17		
Итого часов:			6	8	85	9	экзамен

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине (Приложения к рабочей программе дисциплины).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен.

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. История развития страхования
2. Предмет и функции страхования
3. Принципы страхования
4. Организационная схема страхования
5. Классификация отраслей страхования
6. Участники договора страхования
7. Общие вопросы договора страхования
8. Порядок заключения договора страхования
9. Права и обязанности страхователя по договору страхования
10. Права и обязанности страховщика по договору страхования
11. Прекращение договора страхования
12. Экономическая сущность страхования. Взаимоотношения субъектов страхования в процессе страховой деятельности.
13. Цена страховой услуги. Спрос и предложение на страховую услугу.
14. Состав и структура страхового тарифа. Актуарные расчеты.
15. Особенности ценообразования в страховании. Общие показатели страхового рынка.
16. Риски туриста и формы защиты от них
17. Риски турфирмы и формы защиты от них
18. Риски гостиничного предприятия и формы защиты от них
19. Организация страхования граждан, выезжающих за рубеж
20. Виды страхования в сфере гостеприимства
21. Страхование неотложной помощи
22. Страхование медицинских расходов
23. Страхование транспортных и иных расходов, связанных со страховым случаем
24. Виды договоров страхования выезжающих за рубеж и практика их ведения
25. Страхование расходов, возникших из-за невозможности совершить поездку
26. Страхование багажа
27. Страхование гражданской ответственности на время путешествия за границу
28. Страхование профессиональной ответственности туроператора: формы и размеры

финансового обеспечения; гарантии по финансовому обеспечению; правила осуществления выплат туристам по финансовым гарантиям

29. Особенности договора страхования ответственности туроператора как формы финансового обеспечения

30. Международная система страхования автогражданской ответственности «Зеленая карта»: история создания; организация и принципы деятельности; договор страхования; правила урегулирования страховых случаев.

31. Актуальные проблемы рынка страхования в туризме и гостеприимстве

32. Объединение «Ассоциация туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины.

а) Нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон № 132-ФЗ от 24 ноября 1996 года «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 28.12.2016 № 465-ФЗ).

2. Закон РФ от 27.11.1992 № 4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (ред. от 26.07.2017 № 205-ФЗ).

б) Основная литература:

1. Морозова Н.С. Особенности страхования туроператоров в условиях структурных изменений на туристском рынке / Морозова Наталья Степановна, Морозов Михаил Михайлович // Туризм: право и экономика. - 2016. - № 4. - С. 25-27.

2. Михайлова А.С. Страхование туристской деятельности : норматив.-правовое закрепление и факт. учет интересов рос. потребителя турист. услуг / Михайлова Анастасия Сергеевна // Туризм: право и экономика. - 2014. - № 2. - С. 7-11.

3. Трусова Н. М. Страхование в туризме: учебное пособие : для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 (100400.62) "Туризм" / Н. М. Трусова. - Кемерово : Издательство КемГИК, 2015 . - 172 с.

<https://rucont.ru/read/1322845?file=366281&f=1322845> УДК 368:379.85(075.8) ББК 65.271+65.433я73

в) Дополнительная литература:

1. Веткин В.А. Технология создания турпродукта : пакет. туры : учеб.-метод. пособие / В.А. Веткин, Е.В. Винтайкина. - М.: Финансы и статистика, 2013. - 239 с.

2. Соколова Н.А. Туризм в Российской Федерации : Правовое регулирование : учеб. пособие / Н.А. Соколова. - М.: Волтерс Клувер, 2010. - 210 с.

3. Суменкова Л.А. Сектор страховых услуг в отечественной туристической индустрии и его потенциал развития на примере Байкальского региона / Л.А. Суменкова // Вестник Нац. акад. туризма. - 2017. - № 3. - С. 63-66.

г) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. [http:// www.nsgildia.ru](http://www.nsgildia.ru) - Союз субъектов страхового дела "Национальная страховая гильдия»

2. <http://www.ins-union.ru> - Всероссийский союз страховщиков.

3. <http://www.rostourunion.ru> - Российский союз туристической индустрии.

4. <http://www.russiatourism.ru> - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).

5. [http:// www.tourlib.net](http://www.tourlib.net) - Все о туризме: туристическая библиотека.

6. <http://www.ratanews.ru> - Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии.

д) Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

–программное обеспечение дисциплины:

- 1.Операционная система – Microsoft Windows.
- 2.Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
- 3.Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
- 4.Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.

5.Специализированное программное обеспечение:

- Специализированная программа EхаHotel (модули: Ресурсы, Парковка, Уборка, Рассылка e-mail; Расчет зарплат, Расчеты с партнерами).

- Специализированная программа EхаExcursions (модули: Модуль БСО, Модуль Места в транспорте, Модуль Совместные рейсы, Модуль Маршруты, Модуль Трансферы, Модуль Выручка с точек продаж, Модуль Комиссионные, Модуль Сопутствующие товары, Модуль Расчет зарплат, Расчеты с партнерами, Модуль Кассиры, Модуль Водители, Модуль Экскурсоводы, Модуль Аналитика, Модуль Печать прайсов и расписаний).

– современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Отечественные базы данных:

- 1.«Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

Зарубежные базы данных:

- 1.«Health Research Premium Collection» компании ProQuest www.proquest.com

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

1.*Мультимедийный класс*, включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet.

2. *Учебные аудитории* для проведения занятий лекционного типа и (или) занятий семинарского типа, самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных и групповых консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

3.*Перечень кабинетов и других помещений в РГУФКСМиТ:*

– Стандартизация и сертификация туристской и гостиничной деятельности.

4.*Залы:* библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет, актовый зал.

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине «Страхование и риски в туризме и гостеприимстве» для обучающихся Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса 2 курса направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профилю «Гостиничная деятельность» очной и заочной формам обучения

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Туризма и гостиничного дела.

Сроки изучения дисциплины: 4 семестр – очная и заочная формы обучения.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

4-й семестр

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях)	Максимальное кол-во баллов
1.	Выступление на практическом занятии по теме № 1 «Введение в страхование»	19 неделя	5
2.	Выступление на практическом занятии по теме № 2 «Правовые основы страхования»	21 неделя	5
3.	Выступление на практическом занятии по теме № 3 «Экономические основы страхования»	23 неделя	5
4.	Выступление на практическом занятии по теме № 4 «Риски в туризме и гостеприимстве»	25 неделя	5
5.	Выступление на практическом занятии по теме № 5 «Организация страхования в туризме и гостеприимстве»	27 неделя	5
6.	Реферат по разделам № 1-5	29 неделя	10
7.	Презентация по разделам № 1-5	31 неделя	10
8.	Эссе по разделам № 1-5	33 неделя	10
9.	Тестирование	35 неделя	15
10.	<i>Экзамен</i>		30
	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимально е кол-во баллов
1	Контрольная работа по разделам № 1-5	10
3	Подготовка доклада по разделам № 1-5, пропущенным студентом	5
4	Презентация по разделам № 1-5	10
5	Эссе по разделам № 1-5	10
6	Выполнение практического задания по разделам № 1-5	5

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы) 43.03.03 «Гостиничное дело».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

V. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам, завершающихся экзаменом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	2 Неудовлетворительно		3 Удовлетворительно	4 Хорошо	5 Отлично	
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости по дисциплинам при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ОД.2 Страхование и риски в туризме и гостеприимстве

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная/заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

1. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

2. Семестры освоения дисциплины: 4 семестр – очная и заочная формы обучения.

3. Цель освоения дисциплины:

Цель освоения дисциплины «Страхование и риски в туризме и гостеприимстве» соотнесена с общими целями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничная деятельность» и построена в соответствии с ООП (ОПОП).

Цель освоения дисциплины - усвоение студентами основ страхования в туризме и гостеприимстве для осуществления будущей профессиональной деятельности.

Обучение ведется на русском языке.

4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине:

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	2	3	4	5
ОК-4	<i>Знать:</i> -систему отечественного законодательства; основные положения международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмы применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики.	4		4
ОК-9	<i>Знать:</i> - цель, задачи и структуру службы медицины катастроф	4		4
ОПК-1	<i>Знать:</i> - основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных.	4		4
	<i>Уметь:</i> - оперативно работать с информацией.	4		4
ОПК-3	<i>Знать:</i> - основы государственного регулирования гостиничной деятельности, органы управления сферой гостиничной деятельности;	4		4

	<i>Уметь:</i> -использовать технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	4		4
ПК-6	<i>Знать:</i> -технологии формированию гостиничного продукта	4		4
	<i>Уметь:</i> - формировать гостиничный продукт	4		4
	<i>Владеть:</i> -навыками формирования гостиничного продукта.	4		4

5. Краткое содержание дисциплины:

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного характера	Занятия семинарского характера	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Введение в страхование	4	2	6	4		
2	Правовые основы страхования		4	6	4		
3	Экономические основы страхования		2	4	4		
4	Риски в туризме и гостеприимстве		4	6	6		
5	Организация страхования в туризме и гостеприимстве		6	8	6		
Итого часов:			18	30	24	36	экзамен

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
---	-------------------	---------	---	--	--	--	---

			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятел ьная работа	Контроль	
1	Введение в страхование	4	2		17		
2	Правовые основы страхования			2	17		
3	Экономические основы страхования			2	17		
4	Риски в туризме и гостеприимстве		2	2	17		
5	Организация страхования в туризме и гостеприимстве		2	2	17		
Итого часов:			6	8	85	9	экзамен

Заочная форма обучения (ускоренное обучение)

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятел ьная работа	Контроль	
1	Введение в страхование	4	2		17		
2	Правовые основы страхования			2	17		
3	Экономические основы страхования			2	17		
4	Риски в туризме и гостеприимстве		2	2	17		
5	Организация страхования в туризме и гостеприимстве		2	2	17		
Итого часов:			6	8	85	9	экзамен

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.3 Основы гостеприимства

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная /заочная/ заочная (ускоренная)*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом

Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Протокол № 77 от «25» апреля 2017г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Составитель: Авилова Наталья Леонидовна– доктор исторических наук,
профессор кафедры Туризма и гостиничного дела,

Дусенко Светлана Викторовна – доктор социологических наук,
профессор, зав. кафедрой Туризма и гостиничного дел

Рецензент: кандидат педагогических наук,
профессор кафедры МКФФФК
Петрачева Ирина Викторовна

1.Цели освоения дисциплины .

Цель освоения дисциплины «Основы гостеприимства» соотнесена с общими целями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность и построена в соответствии с ООП.

Целями освоения дисциплины «Основы гостеприимства» является - формирование у обучающихся системы знаний и представлений об истории, современном состоянии и инфраструктуре индустрии гостеприимства, о современных технологических процессах в гостиницах практических навыков оказания услуг в гостиницах и других средствах размещения и профессиональных компетенций, необходимых в индустрии гостеприимства .Обучение ведется на русском языке.

Задачи курса:

- изучение сегментов индустрии гостеприимства;
- изучение видов услуг предприятий индустрии гостеприимства,;
- освоение понятийного аппарата в индустрии гостеприимства;
- получение представлений об основах организации хозяйственной деятельности предприятий гостеприимства;
- ознакомление с особенностями структуры, организации и обслуживания в предприятиях туризма и гостеприимства в зарубежных странах;
- формирование тенденций отечественной индустрии гостеприимства с целью интеграции в международные коммуникативные сети.

2.Место дисциплины (модуля) в структуре ООП

Место дисциплины в структуре образовательной программы:

дисциплина Б1.В.ОД.3 Основы гостеприимства для бакалавров является составной частью учебного процесса и реализуется на 1 курсе очной формы обучения и 2 курсе заочной формы обучения, относится к вариативной части обязательного цикла дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность и является обязательным этапом обучения.

Данная дисциплина органично связана с отдельными элементами ООП :

- базируется на освоении дисциплин таких как: Физическая и социально-экономическая география, Экономика и др.

-является предшествующей освоению профессиональных дисциплин, предусмотренных учебным планом: «Организация гостиничного дела», «Технологии гостиничной деятельности, Гостиничный менеджмент», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг, Проектирование гостиничной деятельности и др.

- итоговая оценка уровня сформированности освоенных за период изучения дисциплины компетенций проводится в рамках процедуры государственной итоговой аттестации.

3.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине наименование	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	2	3	4	5
ОК-4	<p><i>Способность использовать основы правовых знания в различных сферах жизнедеятельности</i></p> <p>Знать: систему отечественного законодательства; основные положения международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмы применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики.</p> <p>Уметь: оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах, рекомендательных документах, грамотно её использовать; с позиций правовых норм анализировать конкретные ситуации, возникающие в повседневной практике; анализировать и оценивать законодательные инициативы; принимать адекватные решения при возникновении критических, спорных ситуаций</p>	1		3
ОПК-1	<p><i>Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта.</i></p> <p>Знать: -современное состояние уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; -современные информационно – коммуникационные технологии;</p>	1		3

	<ul style="list-style-type: none"> - основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации; - основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применить современное офисное программное обеспечение в профессиональной деятельности; работать с традиционными носителями информации; - осуществлять поиск информации и передачу данных, необходимых для решения поставленных задач, используя сетевые технологии; - создавать базы данных и использовать ресурсы Интернет; - оперативно работать с информацией. <p>- использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы с компьютером как средством управления информацией; - навыками использования информационных и интерактивных Интернет-ресурсов; - технологиями сбора, обработки и анализа информации средствами Интернет; - технологией обмена информацией с использованием различных Интернет-сервисов. - решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; - использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта. 			
ОПК-3	<p><i>Способность использовать нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность.</i></p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы государственного регулирования гостиничной деятельности, органы управления сферой гостиничной деятельности; - современные законодательные акты и нормативные правовые документы, касающиеся функционирования гостиничного хозяйства; - основы стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; - общую характеристику договорных отношений в гостиничной сфере. <p>Уметь:</p> <p>составлять договорную документацию для всех контрагентов гостиничной деятельности,</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного 	1		3

	<p>предприятия; приложения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -использовать технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа и составления договорной документации; - навыками оценки соответствия стандартов качества на предприятиях гостиничной индустрии требованиям нормативной документации - навыками применения на практике правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность; -навыками использования технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность 			
ПК-6	<p><i>Готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений.</i></p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание сервисной деятельности, этнокультурных, исторических и религиозных традиций региона; -теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений -технологии формированию гостиничного продукта; -формы и методы выявления потребностей потребителя <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; -выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; - формировать гостиничный продукт; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками осуществления сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; - навыками выявления потребностей потребителя, -навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; -навыками формирования гостиничного продукта 	1		3

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов. в 1 семестре по очной форме обучения и в 3 семестре по заочной форме обучения (в соответствии с учебным планом 2017 года).

Очная форма обучения(1 семестр)

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекцион- ной. типа	Занятия семинар- типа	самосельн работа	Контроль	
1	История становления и развития индустрии гостеприимства. Этапы становления гостиничного сервиса	1	2	2	6		
2	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	1	2	4	6		
3	Государственное регулирование гостиничной деятельности	1	2	4	4		
4	Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология. Классификация средств размещения.	1	2	2	4		
5	Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии гостеприимства	1	2	4	4		

6	Основные службы гостиничного предприятия	1	4	4	4		
7	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	1	2	2	4		
8	Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства.	1	4	4	4		
9	Услуги предприятий индустрии гостеприимства	1	2	4	9		
	форма контроля 1 семестр						
Итого часов:			24	30	45	9	Экзамен .

Заочная форма обучения(3 семестр).

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекцион. типа	Занятия семинар. типа	Самомт. работа	Контроль	
1	История становления и развития индустрии гостеприимства. Этапы становления гостиничного сервиса	3	2		10		
2	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	3	2		10		
3	Государственное регулирование гостиничной деятельности.	3	2		10		

4	Классификация средств размещения. Классификация гостиниц. Типология гостиниц	3	2		10		
5	Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии и	3		2	10		
6	Основные службы гостиничного предприятия	3		2	10		
7	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	3		2	10		
8	Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства.	3		2	10		
9	Услуги предприятий индустрии гостеприимства	3		2	5		
форма контроля 3 семестр							
Итого часов:			6	8	85	9	Экзамен

Заочная(ускоренная) форма обучения(3 семестр).

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)					Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекцион. типа	Занятия семинар. т. типа	Самомт. работа	Контроль		

1	История становления и развития индустрии гостеприимства. Этапы становления гостиничного сервиса	3	2		10		
2	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	3	2		10		
3	Государственное регулирование гостиничной деятельности.	3	2		10		
4	Классификация средств размещения. Классификация гостиниц. Типология гостиниц	3	2		10		
5	Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии и	3		2	10		
6	Основные службы гостиничного предприятия	3		2	10		
7	. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	3		2	10		
8	Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства.	3		2	10		
9	Услуги предприятий индустрии гостеприимства	3		2	5		.
	форма контроля 3 семестр						
Итого часов:			6	8	85	9	Экзамен

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине (Приложения к рабочей программе дисциплины).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине.

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине программой предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация в форме экзамена – 1 семестр – очная и 3 семестр заочная, заочная (ускоренная) форма обучения,

Перечень вопросов к экзамену.

- 1.Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
- 2.Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.
- 3.Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ
- 4.Проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в Москве и Московской области.
- 5.Стратегии в индустрии гостеприимства
- 6.Этапы становления и развития средств размещения.
- 7.Государственного регулирования гостиничной деятельности
- 7.Туристские фирмы как посредники купли-продажи гостиничных услуг.
- 8.Гостиничный и ресторанный сектор как обеспечивающий сегмент развития туризма.
- 9.Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии гостеприимства
- 10.Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта..
- 11.Технологии создания гостиничного продукта
- 12.Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
13. Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства
- 14.Функционально-организационная структура гостиницы.
- 15.Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.
- 16.Классификации номерного фонда., соответствие номерного фонда Европейскому стандарту.
- 17.«Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

18. Управленческая структура современного отеля. Шесть основных служб гостиницы, их функции, состав. Более подробно расскажите о службе по выбору.
19. Четыре этапа в цикле обслуживания гостя. Отдел бронирования, его назначение, организация работы, функции.
20. Типы бронирования. Порядок взимания платы за бронирование по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ».
21. Среднесуточная стоимость номера. Процент загрузки отеля.
22. Дополнительные услуги, предоставляемые гостям отеля во время их проживания.
23. Порядок расчёта оплаты за проживание в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ». Иной опыт некоторых гостиниц при расчёте с клиентами за проживание.
24. Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
25. Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения.
26. Организационная структура и классификация предприятий общественного питания.
27. Формирование сбытовой стратегии. Каналы сбыта гостиничного продукта.
28. Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства.
30. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.
31. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения. Национальные системы классификаций.
32. Классификация средств размещения в России. Требования к услугам средств размещения в Российской Федерации.
33. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Европейский стандарт классификации номеров.
34. Классификации номеров в гостиницах РФ.
35. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы.
36. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
37. Функции и технология деятельности служба приема и размещения гостей. Технологии обслуживания.
38. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. Технологии обслуживания гостей.
39. Функции и технология деятельности коммерческой службы, инженерно-технической службы, службы безопасности,
40. Автоматизация гостиничной деятельности.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины.

а) Основная литература:

- 1.Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л. В. Баумгартен. - М. : Academia, 2013. - 285 с. : табл.
- 2.Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с.
<https://rucont.ru/read/481287?file=192199&f=481287>
- 3.Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с.
<https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>
- 4.Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие к использованию в образоват. учреждениях, реализующих образоват. прогр. высш. проф. образования по специальности 100103 : рек. ФГОУВПО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М. : Кнорус, 2012. - 164 с.:табл
- 5.Организация гостиничного дела : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 : рек. Умо учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева; Е.А. Высотина. - СПб. : Троиц. мост, 2014. - 349 с.: ил.
- 6.Романов, В. А. Основы индустрии гостеприимства : учебное пособие /Д. А. Осипов, Д. И. Елканова, Е. В. Сорокина. – М. : Руконт, 201.- 265 с.
- 7.Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. –М. : Дашков и К, Руконт, 2013. - 176с.

б).Дополнительная литература:

- 1..Воскресенский, В. Ю. Международный туризм : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 012500 "география", 061100 "Менеджмент орг.", 060800 "Экономика и упр. на предприятии (по отраслям)" : рек. УМЦ "Проф. учеб." / В.Ю. Воскресенский. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити, 2016. - 462 с. : ил.
- 2.Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.
- 3.Дусенко, С.В. Современный туризм: основные проблемы, состояние и тенденции развития : монография / С.В. Дусенко; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). –Курск : Изд-во ЮЗГУ, 2012. - 309 с.: ил.
- 4.Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие/ ДжонР.Уокер.- 4-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013-735с.

Периодические издания:

- 1.Гостиничное дело: журнал. - М., 2015, 2016

2. Линия вкуса: журнал индустрии гостеприимства. - М., 2015, 2016
3. Современный отель: журнал. - М., 2015, 2016
4. Гостиница и ресторан: журнал.- М, 2015, 2016

в). Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.russiatourism.ru> - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).
2. <http://www.tourlib.net> - Все о туризме: туристическая библиотека.
4. <http://www.ratanews.ru> - Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии.
5. <http://www.ratanews.ru>-Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу;
6. <http://www.NoReCa.ru>- Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания
7. <http://old.handbooks.ru>- Электронные бизнес-энциклопедии «Управление отелем», «Стандарты и качество отеля»

г). Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

–программное обеспечение практики:

1. Операционная система – Microsoft Windows.
2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
3. Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.
5. Специализированное программное обеспечение:
 - Специализированная программа ЕхаHotel (модули: Ресурсы, Парковка, Уборка, Рассылка e-mail; Расчет зарплат, Расчеты с партнерами).
 - Специализированная программа ЕхаExcursions (модули: Модуль БСО, Модуль Места в транспорте, Модуль Совместные рейсы, Модуль Маршруты, Модуль Трансферы, Модуль Выручка с точек продаж, Модуль Комиссионные, Модуль Сопутствующие товары, Модуль Расчет зарплат, Расчеты с партнерами, Модуль Кассиры, Модуль Водители, Модуль Экскурсоводы, Модуль Аналитика, Модуль Печать прайсов и расписаний).

–современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Отечественные базы данных:

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Рукоплет» ЭБС www.rucont.ru
3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

Зарубежные базы данных:

1. «Health Research Premium Collection» компании ProQuest www.proquest.com

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

1. *Мультимедийный класс* включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet.

2. *Учебные аудитории* для проведения занятий лекционного типа и (или) занятий семинарского типа, самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных и групповых консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

3. *Перечень кабинетов и других помещений в РГУФКСМиТ:*

– Стандартизация и сертификация туристской и гостиничной деятельности

– Организация гостиничного дела

– Проектирование и организация гостиничных услуг

– Стандарты обслуживания в туристско-гостиничных комплексах

4. *Залы:* библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет, актовый зал.

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине «Основы гостеприимства» для обучающихся института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса 1,2 курса очной и заочной, заочной (ускоренной) форма обучения, направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профилю «Гостиничная деятельность»

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Туризма и гостиничного дела.

Сроки изучения дисциплины: 1-й (очная форма обучения), 3-й (заочная, заочная (ускоренная) форма обучения).

Форма промежуточной аттестации: *экзамен*

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях)	Максимальное кол-во баллов
1	<i>Посещение занятий</i>	<i>В течение семестра</i>	10
2	<i>Выступление на семинаре «История становления и развития индустрии гостеприимства. Этапы становления гостиничного сервиса .»</i>	2 неделя	5
3	<i>Выступление на семинаре «Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг»</i>	3 неделя	5
4	<i>Выступление на семинаре «Государственное регулирование гостиничной деятельности.»</i>	4 неделя	5
5	<i>Выступление на семинаре «Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология. Классификация средств размещения.»</i>	5 неделя	5
6	<i>Выступление на семинаре «Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии»</i>	6 неделя	5
7	<i>Выступление на семинаре «Основные службы гостиничного предприятия»</i>	7 неделя	5
8	<i>Выступление на семинаре «Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами.»</i>	8 неделя	5
9	<i>Выступление на семинаре «Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства.»</i>	9 неделя	5
10	<i>Выступление на семинаре «Услуги предприятий</i>	10 неделя	5

	индустрии гостеприимства».		
11	Выполнение практического задания по темам 1-9	6-25 неделя	5
12	Написание реферата по темам 1-9	1-25 неделя	10
13	Презентация по темам 1-9	1-25 неделя	5
14	Ответ на тестовые задания по темам 1-9	24 неделя	10
15	Экзамен		20
	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимально е кол-во баллов
1	Контрольная работа по темам 1-9	5
3	Выступление на семинаре по темам 1-9	10
4	Подготовка доклада по темам 1-9, пропущенным студентом	5
5	Написание реферата по темам 1-9	20
6	Презентация по темам 1-9	10

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы) 43.03.03 «Гостиничное дело».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

V. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам, завершающихся экзаменом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	2 Неудовлетворительно		3 Удовлетворительно	4 Хорошо	5 Отлично	
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости по дисциплинам при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ОД.3 Основы гостеприимства

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная /заочная/ заочная (ускоренная)*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

1.Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

2.Семестр освоения дисциплины: 1 семестр (очно), 3 семестр (заочно,заочно(ускоренная)).

3.Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Основы гостеприимства» является - формирование у обучающихся системы знаний и представлений об истории, современном состоянии и инфраструктуре индустрии гостеприимства, о современных технологических процессах в гостиницах практических навыков оказания услуг в гостиницах и других средствах размещения и профессиональных компетенций, необходимых в индустрии гостеприимства .

Задачи курса:

Задачами дисциплины являются:

- изучение сегментов индустрии гостеприимства;
- изучение видов услуг предприятий индустрии гостеприимства,;
- освоение понятийного аппарата в индустрии гостеприимства;
- получение представлений об основах организации хозяйственной деятельности предприятий гостеприимства;
- ознакомление с особенностями структуры, организации и обслуживания в предприятиях туризма и гостеприимства в зарубежных странах;
- формирование тенденций отечественной индустрии гостеприимства с целью интеграции в международные коммуникативные сети.

4.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине наименование	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	2	3	4	5
ОК-4	Способность использовать основы правовых знания в	1		3

	<p><i>различных сферах жизнедеятельности</i></p> <p>Знать: систему отечественного законодательства; основные положения международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмы применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики.</p> <p>Уметь: оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах, рекомендательных документах, грамотно её использовать; с позиций правовых норм анализировать конкретные ситуации, возникающие в повседневной практике; анализировать и оценивать законодательные инициативы; принимать адекватные решения при возникновении критических, спорных ситуаций</p>			
ОПК-1	<p><i>Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта.</i></p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -современное состояние уровня и направления развития компьютерной техники и программных средств; -современные информационно – коммуникационные технологии; - основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации; - основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применить современное офисное программное обеспечение в профессиональной деятельности; работать с традиционными носителями информации; - осуществлять поиск информации и передачу данных, необходимых для решения поставленных задач, используя сетевые технологии; - создавать базы данных и использовать ресурсы Интернет; - оперативно работать с информацией. - использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы с компьютером как средством управления информацией; - навыками использования информационных и интерактивных Интернет-ресурсов; -технологиями сбора, обработки и анализа информации средствами Интернет; 	1		3

	<ul style="list-style-type: none"> - технологией обмена информацией с использованием различных Интернет-сервисов. -решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; - использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта. 			
ОПК-3	<p><i>Способность использовать нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность.</i></p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы государственного регулирования гостиничной деятельности, органы управления сферой гостиничной деятельности; - современные законодательные акты и нормативные правовые документы, касающиеся функционирования гостиничного хозяйства; - основы стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; - общую характеристику договорных отношений в гостиничной сфере. <p>Уметь:</p> <p>составлять договорную документацию для всех контрагентов гостиничной деятельности,</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; <p>применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;</p> <p>-использовать технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа и составления договорной документации; - навыками оценки соответствия стандартов качества на предприятиях гостиничной индустрии требованиям нормативной документации - навыками применения на практике правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность; -навыками использования технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность 	1		3

ПК-6	<p><i>Готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений.</i></p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание сервисной деятельности, этнокультурных, исторических и религиозных традиций региона; - теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений - технологию формирования гостиничного продукта; - формы и методы выявления потребностей потребителя <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; - выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; - формировать гостиничный продукт; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками осуществления сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; - навыками выявления потребностей потребителя, - навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; - навыками формирования гостиничного продукта 	1		3
-------------	--	---	--	---

5.. Краткое содержание дисциплины:

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 **зачетные единицы**, 108 **академических часов**. в 1 семестре по очной форме обучения и в 3 семестре по заочной форме обучения (в соответствии с учебным планом 2017 года).

Очная форма обучения(1 семестр)

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
---	-------------------	---------	---	---

			Занятия лекцион ног. типа	Занятия семинар типа	самосельн работа	Контрол ь	
1	История становления и развития индустрии гостеприимства. Этапы становления гостиничного сервиса	1	2	2	6		
2	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	1	2	4	6		
3	Государственное регулирование гостиничной деятельности	1	2	4	4		
4	Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология. Классификация средств размещения.	1	2	2	4		
5	Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии гостеприимства	1	2	4	4		
6	Основные службы гостиничного предприятия	1	4	4	4		
7	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	1	2	2	4		
8	Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства.	1	4	4	4		

9	Услуги предприятий индустрии гостеприимства	1	2	4	9		
	форма контроля 1 семестр						
Итого часов:			24	30	45	9	Экзамен .

Заочная форма обучения(3 семестр).

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекцион. типа	Занятия семинар. т. типа	Самомт. работа	Контроль	
1	История становления и развития индустрии гостеприимства. Этапы становления гостиничного сервиса	3	2		10		
2	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	3	2		10		
3	Государственное регулирование гостиничной деятельности.	3	2		10		
4	Классификация средств размещения. Классификация гостиниц. Типология гостиниц	3	2		10		
5	Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии и	3		2	10		

6	Основные службы гостиничного предприятия	3		2	10		
7	Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	3		2	10		
8	Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства.	3		2	10		
9	Услуги предприятий индустрии гостеприимства	3		2	5		
форма контроля 3 семестр							
Итого часов:			6	8	85	9	Экзамен

Заочная(ускоренная) форма обучения(3 семестр).

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекцион. типа	Занятия семинар. т. типа	Самомт. работа	Контроль	
1	История становления и развития индустрии гостеприимства. Этапы становления гостиничного сервиса	3	2		10		
2	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	3	2		10		
3	Государственное	3	2		10		

	регулирование гостиничной деятельности.						
4	Классификация средств размещения. Классификация гостиниц. Типология гостиниц	3	2		10		
5	Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания. Характеристика и особенности услуг как основного вида деятельности в индустрии и	3		2	10		
6	Основные службы гостиничного предприятия	3		2	10		
7	. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	3		2	10		
8	Профессиональная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства.	3		2	10		
9	Услуги предприятий индустрии гостеприимства	3		2	5		.
	форма контроля 3 семестр						
Итого часов:			6	8	85	9	Экзамен

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Кафедра Туризма и гостиничного дела

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.4 Технологии продаж в гостиничном предприятии

Направление подготовки/специальность: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная/заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом
Протокол № 77 от « 25 » 04 2017 г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № ___ от « ___ » _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № ___ от « ___ » _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № ___ от « ___ » _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № ___ от « ___ » _____ 20__ г.

Составитель: Кульмухаметова Ф.М., кандидат экономических наук, доцент кафедры
туризма и гостиничного дела

Рецензент:

1. Цель освоения дисциплины – формирование научного представления о теоретических, научно-практических и методических проблемах, связанных с продвижением и реализацией услуг. Формирование целостного представления о содержании, особенностях и специфике процесса продаж, современных технологиях, методов и методики осуществления различных видов технологических операций, путём формирования компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения основной образовательной программы на русском языке.

2. Место дисциплины в структуре ООП(ОПОП)

Дисциплина Б1.В.ОД.4 «Технологии продаж в гостиничном предприятии» построена в соответствии с ООП(ОПОП) с учетом требований ФГОС ВО, относится к вариативной части цикла обязательных дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль подготовки «Гостиничная деятельность».

Освоение дисциплины базируется на знаниях, сформированных на основе изучения дисциплин «Межкультурные коммуникации в туризме и гостеприимстве», «Менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе», «Маркетинг в туризме и гостиничном бизнесе». Знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины, должны использоваться студентами при освоении таких дисциплин как «Корпоративная культура и управление персоналом в гостиничном предприятии», «Организация обслуживания гостей в туристско-гостиничных комплексах».

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине наименование	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	5	6	7
ОК-3	<i>Знать:</i> базовые экономические понятия, объективные основы функционирования экономики и поведения экономических агентов	7,8		7,8
	<i>Уметь:</i> искать и собирать финансовую и экономическую информацию	7,8		7,8
ПК-3	<i>Знать:</i> теоретические основы бизнес - планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения	7,8		7,8
	<i>Уметь:</i> анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели	7,8		7,8

	деятельности гостиничного предприятия			
ПК-7	<i>Знать:</i> основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения	7,8		7,8
	<i>Знать:</i> организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения	7,8		7,8
	<i>Владеть:</i> навыками анализа технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения	7,8		7,8
	<i>Владеть:</i> навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей			
ПК-9	<i>Знать:</i> методику проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов	7,8		7,8
	<i>Владеть:</i> навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть	7,8		7,8
ПК-10	<i>Уметь:</i> разрабатывать и внедрять инновации в деятельность гостиниц и других средств размещения	7,8		7,8
	<i>Владеть:</i> навыками исследования и оценки эффективности инноваций в гостиничной индустрии	7,8		7,8

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетные единицы, 216 академических часов.

очная/заочная формы обучения

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
7 семестр							
1	Предмет и задачи дисциплины. Тенденции и перспективы развития организации продаж гостиничного продукта	7	2	2	2		

2	Региональный рынок туризма и гостеприимства в России		2	2	2		
3	Торговая политика гостиничного предприятия в условиях регионального рынка		2	2	2		
4	Ценовая политика гостиничного предприятия		2	2	2		
5	Особенности личной продажи гостиничного продукта		2	2	2		
6	Организация агентской продажи гостиничного продукта		2	2	4		
7	Организация продаж гостиничного продукта туроператором		2	2	4		
8	Лояльность клиентов турагентств и программа её повышения		2	2	4		
9	Лояльность клиентов туроператоров и программы её повышения.		2	2	4		
Итого часов			18	28	26	9	зачет
8 семестр							
10	Методы обеспечения роста продаж гостиничного продукта	8	2	6	12		
11	Риски не обеспечения продаж гостиничного продукта		2	6	13		
12	Страхование обеспечения продаж гостиничного продукта		2	6	14		
13	Направления модернизации продаж гостиничного продукта		4	6	14		
14	Cross-selling в процессе продажи гостиничных услуг.		4	6	14		
15	Инновационные продвижения продукта		4	6	14		
Итого часов:			18	36	81		экзамен

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
7 семестр							
1	Предмет и задачи дисциплины. Тенденции и перспективы развития организации продаж гостиничного продукта предприятия	7	1	2	30		

	в условиях рынка						
2	Организация продаж гостиничного продукта и ценовая политика предприятия гостиничной индустрии		1	4	32		
Итого часов:			2	6	64	-	зачет
8 семестр							
3	Методы обеспечения роста продаж гостиничного продукта, инновационные подходы	8	1	4	42		
4	Направления модернизации продаж гостиничного продукта. Инновационные продвижения продукта		1	4	43		
Итого часов:			2	8	85	9	экзамен

Заочная(ускоренная) форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
5 семестр							
1	Предмет и задачи дисциплины. Тенденции и перспективы развития организации продаж гостиничного продукта предприятия в условиях рынка	5	1	2	30		
2	Организация продаж гостиничного продукта и ценовая политика предприятия гостиничной индустрии		1	4	32		
Итого часов:			2	6	64	-	зачет
6 семестр							
3	Методы обеспечения роста продаж гостиничного продукта, инновационные подходы	6	1	2	63		
4	Направления модернизации продаж гостиничного продукта. Инновационные продвижения продукта		1	4	64		
Итого часов:			2	6	127	9	экзамен

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные средства – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательных программ, рабочих программ дисциплин.

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, в виде перечня вопросов для собеседования, перечня тем докладов/сообщений в виде презентаций, комплекта практических заданий, а также перечень вопросов к тестированию представлены в Информационной справке по дисциплине (Приложения к рабочей программе дисциплины).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

Перечень вопросов к экзамену

1. Развитие продаж и их роль в маркетинге гостиничного предприятия.
2. Классификация основных стадий процесса продажи гостиничного продукта.
3. Характеристика стадий и каналов продвижения гостиничного продукта.
4. Характеристика гостиничного продукта и его основные элементы.
5. Структура коллективных средств размещения.
6. Виды гостиничных предприятий и их классификация.
7. Мотивы покупок гостиничного продукта и условия их проявления.
8. Послепокупочный диссонанс и способы его преодоления на рынке гостиничных услуг.
9. Требования к внешним данным продавца гостиничных услуг.
10. Структура личности продавца гостиничного продукта и ее влияние на эффективность его трудовой деятельности.
11. Визуальные типы покупателей (потребителей) гостиничных услуг и их экспресс-оценка.
12. Психологические типы покупателей (потребителей) гостиничных услуг и их визуальные характеристики.
13. Экономические и социальные типы покупателей гостиничных услуг. Особенности работы с ними.
14. Основные способы устного предложения и условия их применения.
15. Стадии деловой беседы в процессе продажи гостиничных услуг.
16. Визуальная оценка готовности клиента к совершению сделки.
17. Активные и пассивные приемы продажи. Условия их эффективного применения.
18. Классификация методов и форм продажи.
19. Принципы формирования экстерьера и интерьера мест продажи гостиничных услуг.
20. Качество обслуживания клиента и методы его оценки.
21. Культура обслуживания клиента и методы ее оценки.

22. Способы планировки мест продажи гостиничных услуг и условия их применения.
23. Классификация возможных целей воздействия на потенциальных покупателей гостиничного продукта.
24. Рекламный аргумент: способы его создания и оценка эффективности альтернативных вариантов.
25. Превентивные способы оценки эффективности рекламных аргументов.
26. Актуальные способы оценки эффективности рекламных аргументов.
27. Способы повышения эффективности устных рекламных аргументов.
28. Способы повышения эффективности рекламных аргументов.
29. Способы повышения эффективности видео рекламных аргументов.
30. Составление сметы затрат на стимулирование сбыта гостиничных услуг. Принципы контроля расходов.
31. Влияние динамики цен на объемы реализации гостиничных услуг.
32. Основные варианты расчета оптимальных цен на гостиничные продукты и условия их применения.
33. Способы повышения психологического воздействия цен на поведение покупателей гостиничных услуг.
34. Ценовые методы стимулирования продаж гостиничного продукта и условия их применения.
35. Экономические неценовые методы стимулирования продаж гостиничного продукта и условия их применения.
36. Цветовые решения интерьера гостиниц и их влияние на покупательское поведение.
37. Принципы размещения предложений гостиничных продуктов в местах продажи.
38. Оборудование интерьера гостиниц и покупательная активность.
39. Формы оплаты труда персонала гостиниц и их влияние на интенсивность и качество обслуживания.
40. Принципы проектирования оптимальных систем оплаты труда персонала гостиниц.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины.

а) Основная литература:

1. Балабай, А. А. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования (на примере ООО Курорт Красная Пахра) / А. А. Балабай : МГИИТ, 2017. - 82 с. <https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869>
2. Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с. <https://rucont.ru/read/481287?file192199&f=481287>
3. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с. <https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>

б) Дополнительная литература:

1. Иванов И.В. Концепция обеспечения безопасности современной гостиницы: конспект / И.В. Иванов, Д.В. Панюков. – М.: Ассоциация АванГард, 2014. – Руконт. Электронный ресурс. – 18 с.
2. Морозова Л.С. Генезис понятия "гостиничная цепь" и "гостиничная сеть" /Л.С. Морозова. – М.: Руконт. Электронный ресурс. – 2015. – 189 с.
3. Турковский М.. Маркетинг гостиничных услуг: учебное пособие.- Турковский М.. - М.: Руконт, 2012. – Электронный учебник, 294 с.

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.rubricon.com/> Рубрикон» - крупнейший энциклопедический ресурс Интернета.
2. <http://www.russiatourism.ru> - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).
3. <http://www.ratanews.ru> - Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии.
4. <http://www.elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – полнотекстовая база данных научных периодических изданий.

г) Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

–программное обеспечение дисциплины:

1. Операционная система – Microsoft Windows.
2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
3. Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.
5. Информационно-правовое обеспечение – Гарант.

– современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Руконт» ЭБС www.rucont.ru
3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Мультимедийный класс включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet и подключением к правовой системе «Гарант» (настольная или интернет-версия).

- Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, самостоятельной работы обучающихся, групповых консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

- Раздаточный материал.

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине **Б1.В.ОД.4 «Технологии продаж в гостиничном предприятии»** для обучающихся Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса, 4 курса очной, 4 курса и 3 курса заочной, ускоренной форме обучения, направления подготовки/специальность **43.03.03 «Гостиничное дело»** направленности/профилю «Гостиничная деятельность»

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Туризма и гостиничного дела.

Сроки изучения дисциплины: 7,8-й (очная форма обучения)

7,8-й (заочная форма обучения)

5,6-й (заочная, ускоренная форма обучения)

Форма промежуточной аттестации: зачет/экзамен

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

Очная форма обучения

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях) ¹	Максимальное кол-во баллов
1	Посещение занятий	В течение семестра	10
2	Собеседование на семинаре по темам: «Предмет и задачи дисциплины. Тенденции и перспективы развития организации продаж гостиничного продукта»; «Торговая политика гостиничного предприятия в условиях регионального рынка»; «Особенности личной продажи гостиничного продукта»; «Организация продаж гостиничного продукта туроператором»; «Лояльность клиентов туроператоров и программы её повышения»;	1,3,5,7,9, неделя	5
3	Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре по темам: «Региональный рынок туризма и гостеприимства в России»; «Ценовая политика гостиничного предприятия»; «Организация агентской продажи гостиничного продукта»; «Лояльность клиентов турагентств и программа её повышения»; «Инновационные продвижения продукта»	2,4,6,8,10, неделя	10

¹ Графа заполняется только в рамках очной формы обучения.

4	<i>Выполнение практического задания по теме «Организация продаж гостиничного продукта туроператором»</i>	<i>7 неделя</i>	<i>20</i>
5	<i>Написание эссе по темам: «Торговая политика гостиничного предприятия в условиях регионального рынка»; «Лояльность клиентов туроператоров и программы её повышения»;</i>	<i>7,10 неделя</i>	<i>20</i>
6	<i>Участие в деловой игре по теме: «Особенности личной продажи гостиничного продукта»</i>	<i>5 неделя</i>	<i>15</i>
	Зачет		20
	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимальное кол-во баллов
<i>1</i>	<i>Выступление на семинаре по темам, пропущенным студентом</i>	<i>5</i>
<i>2</i>	<i>Подготовка доклада/сообщения в виде презентации по темам, пропущенным студентом</i>	<i>10</i>
<i>3</i>	<i>Написание эссе по темам 3,9</i>	<i>15</i>
<i>5</i>	<i>Выполнение практического задания по теме 5</i>	<i>20</i>

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях)²	Максимальное кол-во баллов
<i>1</i>	<i>Посещение занятий</i>	<i>В течение семестра</i>	<i>10</i>
<i>2</i>	<i>Собеседование на семинаре по темам: «Методы обеспечения роста продаж гостиничного продукта»; «Страхование обеспечения продаж гостиничного продукта»;</i>	<i>23,24 неделя</i>	<i>5</i>
<i>3</i>	<i>Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре по темам: Риски не обеспечения продаж гостиничного продукта»; «Направления модернизации продаж гостиничного продукта»; «Cross-selling в процессе продажи гостиничных услуг»; «Инновационные продвижения продукта»</i>	<i>28,30,32,36 неделя</i>	<i>15</i>
<i>4</i>	<i>Написание эссе по темам:</i>	<i>29,32 неделя</i>	<i>20</i>

² Графа заполняется только в рамках очной формы обучения.

	«Направления модернизации продаж гостиничного продукта» «Cross-selling в процессе продажи гостиничных услуг»;		
6	Выполнение заданий по Тестированию (темы 9-15)	37 неделя	20
	Экзамен		30
	ИТОГО		100 баллов

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимально е кол-во баллов
1	Выступление на семинаре по темам, пропущенным студентом	5
2	Подготовка доклада/сообщения в виде презентации по темам, пропущенным студентом	10
3	Написание эссе по темам 10,13,15	15
5	Выполнение заданий по Тестированию (темы 10-15)	20

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы) направления подготовки/специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности/профилю «Гостиничная деятельность» очной формы обучения.

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

IV. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости в соответствии с набранными баллами по дисциплинам, завершающихся зачетом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	Не зачтено		Зачтено			
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам, завершающихся экзаменом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	2 Неудовлетворительно		3 Удовлетворительно	4 Хорошо	5 Отлично	
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости по дисциплинам при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Кафедра Туризма и гостиничного дела

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ОД.4 Технологии продаж в гостиничном предприятии

Направление подготовки/специальность: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность
(

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная/заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

1. **Общая трудоемкость дисциплины** составляет 6 зачетные единицы.
2. **Семестр освоения дисциплины:** 7,8 семестр (очно); 7,8 семестр (заочно). 5,6 семестр (заочное, ускоренное обучение).
3. **Цель освоения дисциплины:** формирование научного представления о теоретических, научно-практических и методических проблемах, связанных с продвижением и реализацией услуг. Формирование целостного представления о содержании, особенностях и специфике процесса продаж, современных технологиях, методов и методики осуществления различных видов технологических операций, путём формирования компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения основной образовательной программы на русском языке.

4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине:

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине наименование	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	5	6	7
ОК-3	<i>Знать:</i> базовые экономические понятия, объективные основы функционирования экономики и поведения экономических агентов	7,8		7,8
	<i>Уметь:</i> искать и собирать финансовую и экономическую информацию	7,8		7,8
ПК-3	<i>Знать:</i> теоретические основы бизнес - планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения	7,8		7,8
	<i>Уметь:</i> анализировать основные организационно-технологические и финансово-экономические показатели деятельности гостиничного предприятия	7,8		7,8
ПК-7	<i>Знать:</i> основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения	7,8		7,8
	<i>Знать:</i> организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения	7,8		7,8
	<i>Владеть:</i> навыками анализа технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения	7,8		7,8
	<i>Владеть:</i> навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей			

ПК-9	<i>Знать:</i> методику проведения комплексных исследований гостиничного рынка с использованием современных научных методов	7,8		7,8
	<i>Владеть:</i> навыками количественного и качественного обобщения собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по стратегиям развития гостиничного предприятия и / или бренда, под которым функционирует гостиничная сеть	7,8		7,8
ПК-10	<i>Уметь:</i> разрабатывать и внедрять инновации в деятельность гостиниц и других средств размещения	7,8		7,8
	<i>Владеть:</i> навыками исследования и оценки эффективности инноваций в гостиничной индустрии	7,8		7,8

5.Краткое содержание дисциплины:

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
7 семестр							
1	Предмет и задачи дисциплины. Тенденции и перспективы развития организации продаж гостиничного продукта	7	2	2	2		
2	Региональный рынок туризма и гостеприимства в России		2	2	2		
3	Торговая политика гостиничного предприятия в условиях регионального рынка		2	2	2		
4	Ценовая политика гостиничного предприятия		2	2	2		
5	Особенности личной продажи гостиничного продукта		2	2	2		
6	Организация агентской продажи гостиничного продукта		2	2	4		
7	Организация продаж гостиничного продукта туроператором		2	2	4		
8	Лояльность клиентов турагентств и программа её повышения		2	2	4		
9	Лояльность клиентов туроператоров и программы её повышения.		2	2	4		

Итого часов		18	28	26	9	зачет
8 семестр						
10	Методы обеспечения роста продаж гостиничного продукта	8	2	6	12	
11	Риски не обеспечения продаж гостиничного продукта		2	6	13	
12	Страхование обеспечения продаж гостиничного продукта		2	6	14	
13	Направления модернизации продаж гостиничного продукта		4	6	14	
14	Cross-selling в процессе продажи гостиничных услуг.		4	6	14	
15	Инновационные продвижения продукта		4	6	14	
Итого часов:			18	36	81	экзамен

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
7 семестр							
1	Предмет и задачи дисциплины. Тенденции и перспективы развития организации продаж гостиничного продукта предприятия в условиях рынка	7	1	2	30		
2	Организация продаж гостиничного продукта и ценовая политика предприятия гостиничной индустрии		1	4	32		
Итого часов:			2	6	64	-	зачет
8 семестр							
3	Методы обеспечения роста продаж гостиничного продукта, инновационные подходы	8	1	4	42		
4	Направления модернизации продаж гостиничного продукта. Инновационные продвижения продукта		1	4	43		
Итого часов:			2	8	85	9	экзамен

Заочная(ускоренная) форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
5 семестр							
1	Предмет и задачи дисциплины. Тенденции и перспективы развития организации продаж гостиничного продукта предприятия в условиях рынка	5	1	2	30		
2	Организация продаж гостиничного продукта и ценовая политика предприятия гостиничной индустрии		1	4	32		
	Итого часов:		2	6	64	-	зачет
6 семестр							
3	Методы обеспечения роста продаж гостиничного продукта, инновационные подходы	6	1	2	63		
4	Направления модернизации продаж гостиничного продукта. Инновационные продвижения продукта		1	4	64		
	Итого часов:		2	6	127	9	экзамен

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.5 Стандартизация и контроль качества

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом Институт туризма, рекреации,
реабилитации и фитнеса

Протокол № _77_ от «_25_» ____04____2017 г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № _02_ от «26__» 09__20__17_ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Составитель: Корнеева Евгения Ивановна – кандидат исторических наук,
доцент кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент: _____

1. Цели освоения дисциплины

Целью учебной дисциплины Стандартизация и контроль качества является освоение основных понятий теории управления качеством применительно к качеству гостиничных услуг, предоставляемых предприятиями индустрии гостеприимства; подготовка обучающихся к внедрению достижений современной теории менеджмента качества в управление гостиничными предприятиями.

Учебные задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются:

- изучение терминологии и содержания современной теории менеджмента качества;
- изучение специфики управления качеством на предприятиях сферы услуг;
- освоение прикладных методов анализа качества гостиничных услуг;
- изучение вопросов разработки и внедрения систем менеджмента качества в гостиничных предприятиях;
- изучение задач и форм участия каждого члена трудового коллектива в работе по совершенствованию качества;
- изучение отечественного и зарубежного опыта регулирования и совершенствования качества услуг на основе методов стандартизации и сертификации;
- развитие навыков самостоятельной работы по изучению содержания российских и международных нормативных документов, устанавливающих требования к гостиничным услугам и системам менеджмента качества в гостиничных предприятиях.

Данная дисциплина реализуется на русском языке.

2. Место дисциплины в структуре ООП (ОПОП)

В структуре основной образовательной программы учебная дисциплина Стандартизация и контроль качества относится к вариативной части блока обязательных дисциплин.

Данная дисциплина органично связана с отдельными элементами ООП (ОПОП):

- базируется на освоении дисциплин таких как: Информационные технологии в туризме и индустрии гостеприимства, Материально-техническая база гостиничного предприятия, Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности.

- является предшествующей освоению профессиональных дисциплин, предусмотренных учебным планом: Стандарты обслуживания в туристско-гостиничных комплексах, Документационное обеспечение профессиональной деятельности в туризме и гостеприимстве, Корпоративная культура и управление персоналом в гостиничном предприятии и др.

- итоговая оценка уровня сформированности освоенных за период изучения дисциплины компетенций проводится в рамках процедуры государственной итоговой аттестации.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Этап формирования компетенции (номер семестра)
------------------	---	--

	наименование	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	2	3	4	5
ОПК-3	Знать: - основы государственного регулирования гостиничной деятельности, органы управления сферой гостиничной деятельности; - современные законодательные акты и нормативные правовые документы, касающиеся функционирования гостиничного хозяйства; - основы стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; - общую характеристику договорных отношений в гостиничной сфере.	6		8
	Уметь: -составлять договорную документацию для всех контрагентов гостиничной деятельности, - применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -использовать технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	6		8
	Владеть: - навыками анализа и составления договорной документации; - навыками оценки соответствия стандартов качества на предприятиях гостиничной индустрии требованиям нормативной документации - навыками применения на практике правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность; -навыками использования технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность	6		8
ПК-5	Знать: -правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; -профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; -организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других	6		8

	<p>средств размещения,</p> <ul style="list-style-type: none"> - системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. 			
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, -обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; -контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; -организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения 			
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; -навыками применения стандартов в гостиничной деятельности ; - навыками контролирования и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - навыками организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения. 	6		8
ПК-7	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -теоретические основы гостиничной деятельности; -нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; -современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями 	6		3
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -выявлять потребности потребителей, - применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; - анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; -организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания; 	6		8
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, - навыками организации функциональных процессов в 	6		8

	гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; - навыками организации, регламентации и контролирования процессов обслуживания, - навыками применения современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями			
--	---	--	--	--

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Объекты управления качеством услуг размещения. Терминология по управлению качеством	6	6	12	12		
2	Современные концепции управления качеством. Оценка качества услуг		6	6	12		
3	Контроль качества в гостиничных предприятиях. Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг		6	6	12		
4	Система Международных Стандартов ИСО		6	6	9		
Итого часов:			24	30	45	9	экзамен

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)

			Занятия лекционного	Занятия семинарског	Самостоятел ьная работа	Контроль	
1	Объекты управления качеством услуг размещения. Терминология по управлению качеством	8	1	2	22		
2	Современные концепции управления качеством. Оценка качества услуг		1	2	22		
3	Контроль качества в гостиничных предприятиях. Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг		1	2	22		
4	Система Международных Стандартов ИСО	8	1	2	21		
Итого часов:			4	8	87	9	Экзамен

Заочная форма обучения (ускоренная)

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)			Контроль	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	Занятия семинарског	Самостоятел ьная работа		
1	Объекты управления качеством услуг размещения. Терминология по управлению качеством	6	1	2	21		
2	Современные концепции управления качеством. Оценка качества услуг		2	2	21		
3	Контроль качества в гостиничных предприятиях. Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг		1	2	21		

4	Система Международных Стандартов ИСО		2	2	22		
Итого часов:			6	8	85	9	Экзамен

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине. (Приложения к рабочей программе дисциплины).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация в форме экзамена – 6 семестр – очная форма; 8 -заочная форма.

Вопросы для устного ответа на экзамене:

1. Эволюция концепций качества.
2. Понятие "качество" у известных специалистов по управлению качеством.
3. Содержание философски понятий "система" и "структура системы".
4. Понятие оптимального уровня качества. Политика "100% качества".
5. Восемь ключевых принципов системного управления качеством.
6. Понятие и структура систем управления качеством.
7. Структура "петли качества" в соответствии с МС ИСО-9004.
8. Российский опыт исследований и разработок в области управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания.
9. Содержание первого отечественного ГОСТа для сферы туризма.
10. Виды документов по стандартизации в сфере туризма.
11. Анализ восприятия потребителем качества услуг.
12. Нормативные документы об оценке качества гостиничных услуг.
13. Классификация гостиничных услуг. Специфика критериев и показателей качества различных групп услуг.
14. Оценка условий и процессов обслуживания
15. Туристский продукт и структура.
16. Управления качеством (TQM).
17. Принципы TQM.
18. Отечественный опыт управления качеством
19. Зарубежный опыт управления качеством.
20. Место задач управления качеством в функциональной структуре управления предприятием.
21. Идея всеобщего управления качеством (TQM).
22. Государственные стандарты в сфере туризма. Стандарты организаций.
23. Нормативные основы деятельности по стандартизации.
24. Задачи и специфика стандартизации в сфере услуг.
25. Виды документов по стандартизации в гостиницах.
26. Процедуры разработки систем менеджмента качества и трудности внедрения.
27. Назначение и область применения стандартов ИСО.
28. Состав стандартов ИСО.
29. Системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000.
30. Руководство по качеству: назначение и структура документа.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины.

А)Основная:

- 1.Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учеб. для обучения студентов вузов по направлению подготовки "Гостинич. дело": рек. УМО РФ по образованию в обл. сервиса и туризма /. - М.: Academia, 2013. - 285 с.
2. Гаранин Н. И Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учебное пособие. - М.: Советский спорт, 2013, - 160 с.
- 3.Родионова Н.С. Организация гостиничного дела: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подг. 101100: рек. УМО учебн. Заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма/ Е.В. Субботина, Л.Е.Глаголева, Е.А. Высотина.- СПб.: Троицк. Мост, 2014.-349с.: ил.

Б)Дополнительная:

- 1.<https://rucont.ru/efd/143869> Шеин, Ю.П. Инновационные подходы к проектированию и созданию туристско-рекреационных зон : учеб. пособие / Ю.П. Шеин .— Уфа : УГАЭС, 2010 .— 64 с. : ил. — ISBN 978-5-88469-419-4.УДК; [338.486.3:005.8]:001.895:338.483(075.8) ББК; 65.433я.73
- 2.<https://rucont.ru/efd/540399> САНАТОРНО-КУРОРТНАЯ СФЕРА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО ГОРОДА СОЧИ / Федосеева // Российское предпринимательство .— 2010 .— №8 .— С. 153-158
- 3.<https://rucont.ru/efd/607240> УТВЕРЖДЕНЫ ТРЕБОВАНИЯ К АНТИТЕРРОРИСТИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ГОСТИНИЦ / Промышленная и экологическая безопасность, охрана труда .— 2017 .— №4(122) .— С. 53-54. ID 607240/

в)Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий гостиничного хозяйства

- 1.Международные гостиничные правила, дата ведения 02.11.1981 года;
- 2.Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами от 15 июня 1979 г;
- 3.Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. УТВЕРЖДЕНЫ постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085.
- 4.ПРИКАЗ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. № 1215 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ И ПЛЯЖИ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ АККРЕДИТОВАННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ".
- 5.ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Услуги средств размещения ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ХОСТЕЛАМ Дата введения 2015-01-01.(Введен впервые)
- 6.Общие требования ГОСТ Р 55319-2012 «Услуги средств размещения. Общие требования. Название документа: ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги.»
- 7.ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. (Термины и определения) от 01.07.2010г.;
- 8.ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения . Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха. Дата введения 01.07.2012 введен впервые.
- 9.ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения. (Дата введения 01.01.2014. Введен впервые.)

- 10.ГОСТ Р 53522-2009 НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ТУРИСТСКИЕ И ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ. Основные положения, дата введения 2010-07-01;
- 11.ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. Дата введения в действие: 01.07.2011г.;
- 12.ГОСТ-Р-50644-2009 Туристские услуги. Требования по ГОСТ Р 55699-2013 обеспечению безопасности туристов. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
- 13.ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения(Дата введения 01.09.2015. Введен впервые.)
- 14.ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
- 15.ГОСТ Р 50681-2010. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.
- 16.ГОСТ Р 30494-2011. Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях. (Дата введения 01.01.2013. Поправка ИУС №7-2016. Взамен ГОСТ 30494-96)
- 17.Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» От 24.11.1996г № 132-ФЗ (внесение изменений), закон вступил в силу 01 июня 2007года.
- 18.Федеральный закон Российской Федерации от 4 мая 2011 г. N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности"
- 19.Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 3 июля 2016 года)

г)Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.unwto.org> - Всемирная туристская организация (UNWTO).
2. <http://www.russiatourism.ru> - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).
3. <http://www.tourlib.net> - Все о туризме: туристическая библиотека.
4. <http://www.ratanews.ru> - Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии.
5. <http://school-collection.edu.ru/> - Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов.
6. <http://fcior.edu.ru/> - Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов.
7. <http://www.libertarium.ru/library> – социология в библиотеке либертариум
8. <http://soc.lib.ru/> - **библиотека Социологии, Психологии, Управления.**
9. <http://politsocio.uapa.ru/> <http://voprosopolitolog.ru> <http://www.politstudies.ru/>
10. <http://www.isras.ru/Sociologicalmagazine.html>

д)Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

–программное обеспечение практики:

- 1.Операционная система – Microsoft Windows.
- 2.Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
- 3.Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
- 4.Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.
- 5.Специализированное программное обеспечение:
 - Специализированная программа ЕхаHotel (модули: Ресурсы, Парковка, Уборка, Рассылка e-mail; Расчет зарплат, Расчеты с партнерами).
 - Специализированная программа ЕхаExcursions (модули: Модуль БСО, Модуль Места в транспорте, Модуль Совместные рейсы, Модуль Маршруты, Модуль Трансферы, Модуль Выручка с точек продаж, Модуль Комиссионные, Модуль Сопутствующие товары, Модуль Расчет зарплат, Расчеты с партнерами, Модуль Кассиры, Модуль Водители, Модуль Экскурсоводы, Модуль Аналитика, Модуль Печать прайсов и расписаний).

–современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Отечественные базы данных:

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

Зарубежные базы данных:

1. «Health Research Premium Collection» компании ProQuest www.proquest.com

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

1. *Мультимедийный класс* включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet.

2. *Учебные аудитории* для проведения занятий лекционного типа и (или) занятий семинарского типа, самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных и групповых консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

3. Перечень кабинетов и других помещений в РГУФКСМиТ:

- Стандартизация и сертификация туристской и гостиничной деятельности
- Стандарты обслуживания в туристско-гостиничных комплексах

4. *Залы:* библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет, актовый зал.

Приложения к рабочей программе дисциплины

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине Стандартизация и контроль качества для обучающихся института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса 3 курса – по очной, 4-го курса по заочной форме обучения, направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профилю «Гостиничная деятельность»

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Туризма и гостиничного дела.

Сроки изучения дисциплины (модуля): 6-й (очная форма обучения), 8-й (заочная форма обучения).

Форма промежуточной аттестации: *Экзамен*

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях)	Максимальное кол-во баллов
1	<i>Посещение занятий</i>	<i>В течение семестра</i>	10
2	<i>Собеседование на семинаре «Объекты управления качеством услуг размещения. Терминология по управлению качеством»</i>	<i>23 -26 неделя</i>	5
3	<i>Собеседование на семинаре «Объекты управления качеством услуг размещения. Терминология по управлению качеством»</i>	<i>27-31 неделя</i>	5
4	<i>Собеседование на семинаре «Контроль качества в гостиничных предприятиях»</i>	<i>32-34 неделя</i>	5
5	<i>Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре «Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг»</i>	<i>35-37 неделя</i>	15
6	<i>Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре «Система Международных стандартов ИСО»</i>	<i>38-39 неделя</i>	10
7	<i>Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре «Руководитель, коллектив и окружающая бизнес-среда в обеспечении качественных услуг туристам»</i>	<i>40 неделя</i>	10
8	<i>Выполнение тестового задания по темам 1-4</i>	<i>41 неделя</i>	10
9	Экзамен		30
	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимально е кол-во баллов
1	<i>Выступление на семинаре по темам 1-4</i>	5
2	<i>Контрольная работа по темам 1-4</i>	15
4	<i>Эссе (индивидуальная творческая работа) по темам 1-4</i>	15
5	<i>Дополнительное собеседование по темам 1-4</i>	15

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы) 43.03.03 «Гостиничное дело».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

IV. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам, завершающихся экзаменом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	2 Неудовлетворительно		3 Удовлетворительно	4 Хорошо	5 Отлично	
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости по дисциплинам при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ОД.5 Стандартизация и контроль качества

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва-2017

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Семестр освоения дисциплины: 6 семестр (очно), 8-семестр (заочно).

1.Целью учебной дисциплины Стандартизация и контроль качества является освоение основных понятий теории управления качеством применительно к качеству гостиничных услуг, предоставляемых предприятиями индустрии гостеприимства; подготовка обучающихся к внедрению достижений современной теории менеджмента качества в управление гостиничными предприятиями.

Учебные задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются:

- изучение терминологии и содержания современной теории менеджмента качества;
- изучение специфики управления качеством на предприятиях сферы услуг;
- освоение прикладных методов анализа качества гостиничных услуг;
- изучение вопросов разработки и внедрения систем менеджмента качества в гостиничных предприятиях;
- изучение задач и форм участия каждого члена трудового коллектива в работе по совершенствованию качества;
- изучение отечественного и зарубежного опыта регулирования и совершенствования качества услуг на основе методов стандартизации и сертификации;
- развитие навыков самостоятельной работы по изучению содержания российских и международных нормативных документов, устанавливающих требования к гостиничным услугам и системам менеджмента качества в гостиничных предприятиях.

Данная дисциплина реализуется на русском языке.

2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине:

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	2	3	4	5
ОПК-3	Знать: - основы государственного регулирования гостиничной деятельности, органы управления сферой гостиничной деятельности; - современные законодательные акты и нормативные правовые документы, касающиеся функционирования гостиничного хозяйства; - основы стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; - общую характеристику договорных отношений в гостиничной сфере.	6		8
	Уметь: -составлять договорную документацию для всех контрагентов гостиничной деятельности,	6		8

	<ul style="list-style-type: none"> - применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -использовать технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность 			
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа и составления договорной документации; - навыками оценки соответствия стандартов качества на предприятиях гостиничной индустрии требованиям нормативной документации - навыками применения на практике правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность; -навыками использования технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность 	6		8
ПК-5	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; -профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; -организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, - системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. 	6		8
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, -обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; -контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; -организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения 			
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; -навыками применения стандартов в гостиничной деятельности ; - навыками контролирования и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в 	6		8

	гостиничной деятельности; - навыками организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения.			
ПК-7	Знать: -теоретические основы гостиничной деятельности; -нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; -современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями	6		3
	Уметь: -выявлять потребности потребителей, - применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; - анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; -организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания;	6		8
	Владеть: - навыками анализа технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, - навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; - навыками организации, регламентации и контроля процессов обслуживания, - навыками применения современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями	6		8

3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)

			Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)			Контроль	
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятельная работа		
1	Объекты управления качеством услуг размещения. Терминология по управлению качеством	6	6	12	12		
2	Современные концепции управления качеством. Оценка качества услуг		6	6	12		
3	Контроль качества в гостиничных предприятиях. Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг		6	6	12		
4	Система Международных Стандартов ИСО		6	6	9		
Итого часов:			24	30	45	9	экзамен

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)			Контроль	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятельная работа		
1	Объекты управления качеством услуг размещения. Терминология по управлению качеством	8	1	2	22		
2	Современные концепции управления качеством. Оценка качества услуг		1	2	22		
3	Контроль качества в гостиничных предприятиях. Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг		1	2	22		

4	Система Международных Стандартов ИСО	8	1	2	21		
Итого часов:			4	8	87	9	Экзамен

Заочная форма обучения (ускоренная)

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Контроль	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного занятия	Занятия семинарского	Самостоятельная работа			
1	Объекты управления качеством услуг размещения. Терминология по управлению качеством	6	1	2	21			
2	Современные концепции управления качеством. Оценка качества услуг		2	2	21			
3	Контроль качества в гостиничных предприятиях. Особенности современного этапа стандартизации в сфере услуг		1	2	21			
4	Система Международных Стандартов ИСО		2	2	22			
Итого часов:			6	8	85	9	Экзамен	

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ОД.6 Организация обеспечения безопасности в гостиничном
комплексе**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом ИТРРИФ
Протокол № _77_ от «_25_» ___04_____2017 г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20_17_ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Составитель: Авилова Наталья Леонидовна – доктор исторических наук,
профессор, профессор кафедры «Туризм и гостиничное дело».

Корнеева Евгения Ивановна – кандидат исторических наук,
доцент кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент: _____

1. Цели освоения дисциплины

Целью курса является подготовка выпускника, обладающего знаниями, общекультурными и профессиональными компетенциями в области организации обеспечения безопасности гостей в гостинично-ресторанных комплексах

Задачи курса:

- изучить систему отечественного законодательства, основные положения международных документов и договоров, других основных нормативно-правовых документов, регулирующих безопасность в гостиницах и других средствах размещения рассмотреть состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- изучить современные информационно–коммуникационные технологии, применяемые в гостиничной деятельности, основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации;
- рассмотреть виды мотивации и методы стимулирования персонала, обеспечивающего безопасность в гостиницах и других средствах размещения;
- рассмотреть способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия в области обеспечения безопасности в гостиницах и других средствах размещения ;
- рассмотреть правовые основы и принципы государственной политики в сфере противодействия терроризму, особенности государственной политики по противодействию терроризму в современной России;
- научиться анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;
- научиться анализировать требования к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и разработке паспорта безопасности этих объектов;
- осознать социальную значимость своей будущей профессии, проявлять мотивацию к профессиональной деятельности.

Данная дисциплина реализуется на русском языке.

2. Место дисциплины в структуре ООП (ОПОП)

В структуре основной образовательной программы учебная дисциплина Организация обеспечения безопасности в гостиничном комплексе относится к вариативной части блока обязательных дисциплин.

Данная дисциплина органично связана с отдельными элементами ООП (ОПОП):

-базируется на освоении дисциплин таких как: Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг, Информационные технологии в туризме и индустрии гостеприимства, Материально-техническая база гостиничного предприятия.

- является предшествующей освоению профессиональных дисциплин, предусмотренных учебным планом: Проектирование туристско-гостиничного продукта, Организация обслуживания гостей в туристско-гостиничных комплексах и др.

- итоговая оценка уровня сформированности освоенных за период изучения дисциплины компетенций проводится в рамках процедуры государственной итоговой аттестации.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Этап формирования компетенции (номер семестра)
------------------	---	--

	наименование	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	2	3	4	5
ОК-8	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные методы физического воспитания и укрепления здоровья. - принципы здорового образа жизни и профилактики заболеваний 	7		10
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; - регулярно следовать в повседневности здоровому образу жизни, заботиться о своем здоровье и здоровье окружающих. 	7		10
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни. 	7		10
ОК-9	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цель, задачи и структуру службы медицины катастроф; - методы и приемы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; - методы транспортировки поражённых и больных; знать основы ухода за больным. 	7		10
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать методы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; - выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности 	7		10
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки и контроля исполнения мероприятий по обеспечению безопасности в процессе трудовой деятельности. 	7		10
ОПК-3	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы государственного регулирования гостиничной деятельности, органы управления сферой гостиничной деятельности; - современные законодательные акты и нормативные правовые документы, касающиеся функционирования гостиничного хозяйства; - основы стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; - общую характеристику договорных отношений в 	7		10

	гостиничной сфере.			
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -составлять договорную документацию для всех контрагентов гостиничной деятельности, - применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; <p>применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность 	7		10
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа и составления договорной документации; - навыками оценки соответствия стандартов качества на предприятиях гостиничной индустрии требованиям нормативной документации - навыками применения на практике правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность; -навыками использования технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность 	7		10
ПК-8	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -правовые и нормативные документы , регламентирующие гостиничную деятельность; - основы производственно – технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - принципы организации производственного процесса гостиничных предприятий; - организацию технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей 	7		10
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, -обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей 	7		10
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; - навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения; - навыками использования оптимальных технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей 	7		10

ПК-10	Знать: - технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; - методы и принципы применения инновационных технологий в материально-технической и информационной базе гостиничного предприятия	7		10
	Уметь: - проводить мониторинг гостиниц и других средств размещения; - разрабатывать и внедрять инновации в деятельность гостиниц и других средств размещения; - проектировать новые формы обслуживания потребителей			
	Владеть: - навыками исследования и оценки эффективности инноваций в гостиничной индустрии; - навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса			

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Правовые основы, принципы, задачи, функции, структура и планирование деятельности службы безопасности гостиничного предприятия.	7	6	12	12		
2	Обеспечение безопасности гостиничных предприятий		6	6	12		
3	Обеспечение безопасности внешней деятельности гостиничного предприятия.		6	6	12		
4	Организация информационно-аналитической работы.		6	6	18		

Итого часов:		24	30	54		Диф. зачет
---------------------	--	-----------	-----------	-----------	--	-------------------

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Контроль	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного занятия	Занятия семинарского	Самостоятельная работа			
1	Правовые основы, принципы, задачи, функции, структура и планирование деятельности службы безопасности гостиничного предприятия.	10	3	2	22			
2	Обеспечение безопасности гостиничных предприятий		1	2	22			
3	Обеспечение безопасности внешней деятельности гостиничного предприятия.		1	2	22			
4	Организация информационно-аналитической работы.		1	2	6			
Итого часов:			6	8	94		Диф. зачет	

Заочная форма обучения (ускоренная)

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Контроль	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного занятия	Занятия семинарского	Самостоятельная работа			
1	Правовые основы, принципы, задачи, функции, структура и	8	3	2	22			

	планирование деятельности службы безопасности гостиничного предприятия.					
2	Обеспечение безопасности гостиничных предприятий	1	2	22		
3	Обеспечение безопасности внешней деятельности гостиничного предприятия.	1	2	22		
4	Организация информационно-аналитической работы.	1	2	6		
Итого часов:		6	8	94		Диф. зачет

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине. (Приложения к рабочей программе дисциплины).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине. Программой предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета – 7 семестр – очная форма; 10-заочная форма.

Вопросы для устного ответа на зачете:

1. Определение понятия «безопасность». Эволюция понятия «безопасности»
2. Три уровня менеджмента безопасности и главные стратегические задачи менеджмента безопасности.
3. Объекты и субъекты обеспечения безопасности.
4. Внутренние и внешние угрозы безопасности для гостиничного бизнеса.
5. Определение комплексной системы безопасности и ее составляющие
6. Зоны безопасности и классификация технических средств безопасности.
7. Простые технические средства (двери, замки, электрозащелки, доводчики дверей), используемые при обеспечении безопасности в гостиничном бизнесе.
8. Простые технические средства (электромеханические турникеты, ограждения, решетки, защитное стекло, сейфы, автоматические шлагбаумы и ворота), используемые при обеспечении безопасности в гостиничном бизнесе.
9. Системы охранной сигнализации.
10. Системы телевизионного наблюдения.
11. Системы контроля и ограничения доступа
12. Системы пожарной безопасности.
13. Технические средства и системы защиты информации
14. Интегрированные технические системы безопасности.
15. Средства и меры по обеспечению информационной безопасности электронных платежей.
16. Определение подсистемы пожарной безопасности. Причины возникновения пожаров в гостиницах.
17. Характеристика огнетушащих составов и средств пожаротушения.
18. Пожарная профилактика. Общие правила тушения пожаров.
19. Действия сотрудников в случае обнаружения пожароопасной ситуации
20. Действия сотрудников в случае возникновения экстремальных и чрезвычайных ситуаций.

21. Обеспечение безопасности проживания гостя в отеле.
22. Обеспечение защиты коммерческой информации.
23. Правила защиты информации о госте.
24. Меры предупреждения краж в гостинице.
25. Меры обеспечения безопасности проживания VIP гостей.
26. Понятие медицинской безопасности. Медицинское обеспечение гостиничного сервиса.
27. Источники санитарно-гигиенических угроз и причины их возникновения
28. Правила работы с медицинскими книжками сотрудников.
29. Технология взаимодействия с медицинскими организациями по проведению первичных и периодических медицинских осмотров
30. Правила поведения сотрудников для обеспечения санитарно-гигиенической безопасности.
31. Аттестация рабочих мест. Назначение и принципы проведения
32. Меры и средства обеспечения санитарно-гигиенической и медицинской безопасности на предприятиях питания.
33. Дезинфекция и дезинфекция помещений и прилегающей территории.
34. Обеспечение сертификации всех видов продукции.
35. Производственный контроль санитарно-гигиенического состояния помещений.
36. Понятие экологической подсистемы безопасности и экологического менеджмента.
37. Источники экологической угрозы предприятий гостиничного бизнеса.
38. Экологическое обеспечение гостиничного сервиса. Экотехнологии.
39. Понятие информационной безопасности. Общие меры обеспечения информационной безопасности
40. Основные каналы утечки информации.
41. Обеспечение защиты персональных данных в отеле.
42. Понятие финансово-экономической безопасности и подсистемы ее обеспечения.
43. Объекты и угрозы финансово-экономической безопасности.
44. Меры и средства, способствующие обеспечению финансово-экономической безопасности.
45. Понятие кадровой подсистемы безопасности и ее составляющие.
46. Меры по обеспечению кадровой безопасности
47. Защита информации о сотруднике. Правила работы с трудовыми книжками.
48. Организация работы службы безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса.
49. Методика проведения аудита безопасности на предприятиях гостиничного бизнеса
50. Паспорт безопасности гостиничного предприятия.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины.

а) Основная:

1. Гаранин Н. И Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учебное пособие. - М.: Советский спорт, 2013, - 160 с.
2. Кучеренко В.Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учебное пособие. – СПб.: Троицкий мост, 2013. – 160 с.: ил.
4. Чудновский А.Д., Белозерова Ю.М. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. – М.: Инфра-М, 2012. 336 с.: ил.-

б) Дополнительная:

1. <https://rucont.ru/efd/143869> Шеин, Ю.П. Инновационные подходы к проектированию и созданию туристско-рекреационных зон : учеб. пособие / Ю.П. Шеин .— Уфа : УГАЭС, 2010 .— 64 с. : ил. — ISBN 978-5-88469-419-4. УДК; [338.486.3:005.8]:001.895:338.483(075.8) ББК; 65.433я.73

2.<https://rucont.ru/efd/540399> САНАТОРНО-КУРОРТНАЯ СФЕРА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО ГОРОДА СОЧИ / Федосеева // Российское предпринимательство .— 2010 .— №8 .— С. 153-158

3.<https://rucont.ru/efd/607240> УТВЕРЖДЕНЫ ТРЕБОВАНИЯ К АНТИТЕРРОРИСТИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ГОСТИНИЦ / Промышленная и экологическая безопасность, охрана труда .— 2017 .— №4(122) .— С. 53-54. ID 607240/

в) Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий гостиничного хозяйства

- 1.Международные гостиничные правила, дата ведения 02.11.1981 года;
- 2.Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами от 15 июня 1979 г;
- 3.Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. УТВЕРЖДЕНЫ постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085.
- 4.ПРИКАЗ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. № 1215 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ, ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ И ПЛЯЖИ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ АККРЕДИТОВАННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ".
- 5.ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Услуги средств размещения ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ХОСТЕЛАМ Дата введения 2015-01-01.(Введен впервые)
- 6.Общие требования ГОСТ Р 55319-2012 «Услуги средств размещения. Общие требования. Название документа: ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги.»
- 7.ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. (Термины и определения) от 01.07.2010г.;
- 8.ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения . Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха. Дата введения 01.07.2012 введен впервые.
- 9.ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения. (Дата введения 01.01.2014. Введен впервые.)
- 10.ГОСТ Р 53522-2009 НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ТУРИСТСКИЕ И ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ. Основные положения, дата введения 2010-07-01;
- 11.ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. Дата введения в действие: 01.07.2011г.;
- 12.ГОСТ-Р-50644-2009 Туристские услуги. Требования по ГОСТ Р 55699-2013 обеспечению безопасности туристов. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
- 13.ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения(Дата введения 01.09.2015. Введен впервые.)
- 14.ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
- 15.ГОСТ Р 50681-2010. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.
- 16.ГОСТ Р 30494-2011. Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях. (Дата введения 01.01.2013. Поправка ИУС №7-2016. Взамен ГОСТ 30494-96)
- 17.Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» От 24.11.1996г № 132-ФЗ (внесение изменений), закон вступил в силу 01 июня 2007года.
- 18.Федеральный закон Российской Федерации от 4 мая 2011 г. N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности"
- 19.Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 3 июля 2016 года)

г) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.unwto.org> - Всемирная туристская организация (UNWTO).
2. <http://www.russiatourism.ru> - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).
3. <http://www.tourlib.net> - Все о туризме: туристическая библиотека.
4. <http://www.ratanews.ru> - Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии.
5. <http://school-collection.edu.ru/> - Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов.
6. <http://fcior.edu.ru/> - Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов.
7. <http://www.libertarium.ru/library> – социология в библиотеке либертариум
8. <http://soc.lib.ru/> - **библиотека Социологии, Психологии, Управления.**
9. http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Sociolog/INDEX_SOCIO.php
10. <http://politsocio.uapa.ru/> <http://voprospolitolog.ru> <http://www.politstudies.ru/>
11. <http://www.isras.ru/Sociologicalmagazine.html>
12. <http://www.ffsn.bsu.by/ru/izdaniya/zhurnal-soc.html>

д) Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

–программное обеспечение практики:

1. Операционная система – Microsoft Windows.
2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
3. Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.
5. Специализированное программное обеспечение:
 - Специализированная программа ЕхаHotel (модули: Ресурсы, Парковка, Уборка, Рассылка e-mail; Расчет зарплат, Расчеты с партнерами).
 - Специализированная программа ЕхаExcursions (модули: Модуль БСО, Модуль Места в транспорте, Модуль Совместные рейсы, Модуль Маршруты, Модуль Трансферы, Модуль Выручка с точек продаж, Модуль Комиссионные, Модуль Сопутствующие товары, Модуль Расчет зарплат, Расчеты с партнерами, Модуль Кассиры, Модуль Водители, Модуль Экскурсоводы, Модуль Аналитика, Модуль Печать прайсов и расписаний).

–современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Отечественные базы данных:

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

Зарубежные базы данных:

1. «Health Research Premium Collection» компании ProQuest www.proquest.com

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. *Мультимедийный класс* включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet.

2. *Учебные аудитории* для проведения занятий лекционного типа и (или) занятий семинарского типа, самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных и групповых консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

3. *Перечень кабинетов и других помещений в РГУФКСМиТ:*

- Стандартизация и сертификация туристской и гостиничной деятельности
- Стандарты обслуживания в туристско-гостиничных комплексах

4.Залы: библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет, актовый зал.

Приложения к рабочей программе дисциплины

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине Организация обеспечения безопасности в гостиничном комплексе для обучающихся института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса 4 курса – по очной, 5-го курса по заочной форме обучения, направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профилю «Гостиничная деятельность»

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Туризма и гостиничного дела.

Сроки изучения дисциплины (модуля): 7-й (очная форма обучения), 10-й (заочная форма обучения).

Форма промежуточной аттестации: *дифференцированный зачет*

**ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ,
СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ**

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях)	Максимальное кол-во баллов
1	<i>Посещение занятий</i>	<i>В течение семестра</i>	10
2	<i>Собеседование на семинаре «Правовые основы, принципы, задачи, функции, структура и планирование деятельности службы безопасности гостиничного предприятия»</i>	<i>1-3 неделя</i>	5
3	<i>Собеседование на семинаре «Обеспечение безопасности гостиничных предприятий»</i>	<i>3-5 неделя</i>	5
4	<i>Собеседование на семинаре «Обеспечение безопасности внешней деятельности гостиничного предприятия.»</i>	<i>6-7 неделя</i>	5
5	<i>Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре «Организация информационно-аналитической работы»</i>	<i>8-11 неделя</i>	15
6	<i>Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре «Правовые основы, принципы, задачи, функции, структура и планирование деятельности службы безопасности гостиничного предприятия»</i>	<i>12-14 неделя</i>	15
7	<i>Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре «Обеспечение безопасности гостиничных предприятий»</i>	<i>15-16 неделя</i>	15
8	<i>Выполнение тестового задания по темам 1-4</i>	<i>17 неделя</i>	10
	Диф.зачет		20
	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимальное кол-во баллов
1	<i>Выступление на семинаре по темам 1-3</i>	5
2	<i>Контрольная работа по темам 1-2</i>	15
4	<i>Эссе (индивидуальная творческая работа) по темам 1-3</i>	15
5	<i>Дополнительное тестирование по темам 1-3</i>	15

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы) 43.03.03 «Гостиничное дело».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из

списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

IV. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам, завершающихся дифференцированным зачётом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	2 Неудовлетворительно		3 Удовлетворительно	4 Хорошо	5 Отлично	
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости по дисциплинам при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ОД.6 Организация обеспечения безопасности в гостиничном
комплексе**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва-2017

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

1.Семестр освоения дисциплины: 7 семестр (очно), 10-семестр (заочно).

Цели освоения дисциплины

Целью курса является подготовка выпускника, обладающего знаниями, общекультурными и профессиональными компетенциями в области организации обеспечения безопасности гостей в гостинично-ресторанных комплексах

Задачи курса:

- изучить систему отечественного законодательства, основные положения международных документов и договоров, других основных нормативно-правовых документов, регулирующих безопасность в гостиницах и других средствах размещения рассмотреть состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- изучить современные информационно–коммуникационные технологии, применяемые в гостиничной деятельности, основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации;
- рассмотреть виды мотивации и методы стимулирования персонала, обеспечивающего безопасность в гостиницах и других средствах размещения;
- рассмотреть способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности гостиничного предприятия в области обеспечения безопасности в гостиницах и других средствах размещения ;
- рассмотреть правовые основы и принципы государственной политики в сфере противодействия терроризму, особенности государственной политики по противодействию терроризму в современной России;
- научиться анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;
- научиться анализировать требования к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и разработке паспорта безопасности этих объектов;
- осознать социальную значимость своей будущей профессии, проявлять мотивацию к профессиональной деятельности.

Данная дисциплина реализуется на русском языке.

2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине:

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине наименование	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	2	3	4	5
ОК-8	Знать: -основные методы физического воспитания и укрепления здоровья. -принципы здорового образа жизни и профилактики заболеваний	7		10

	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности; - регулярно следовать в повседневности здоровому образу жизни, заботиться о своем здоровье и здоровье окружающих. 	7		10
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни. 	7		10
ОК-9	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - цель, задачи и структуру службы медицины катастроф; - методы и приемы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; - методы транспортировки поражённых и больных; знать основы ухода за больным. 	7		10
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать методы самопомощи, взаимопомощи и доврачебной помощи в ЧС природного, техногенного, социального и биолого-социального характера; - выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности 	7		10
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки и контроля исполнения мероприятий по обеспечению безопасности в процессе трудовой деятельности. 	7		10
ОПК-3	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы государственного регулирования гостиничной деятельности, органы управления сферой гостиничной деятельности; - современные законодательные акты и нормативные правовые документы, касающиеся функционирования гостиничного хозяйства; - основы стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; - общую характеристику договорных отношений в гостиничной сфере. 	7		10
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять договорную документацию для всех контрагентов гостиничной деятельности, - применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; - использовать технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность 	7		10
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа и составления договорной документации; 	7		10

	<ul style="list-style-type: none"> - навыками оценки соответствия стандартов качества на предприятиях гостиничной индустрии требованиям нормативной документации - навыками применения на практике правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность; -навыками использования технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность 			
ПК-8	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -правовые и нормативные документы , регламентирующие гостиничную деятельность; - основы производственно – технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - принципы организации производственного процесса гостиничных предприятий; - организацию технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей 	7		10
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, -обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей 	7		10
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; - навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения; - навыками использования оптимальных технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей 	7		10
ПК-10	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технологию организации работы с материальными и нематериальными активами, принадлежащими гостиничным предприятиям; - методы и принципы применения инновационных технологий в материально-технической и информационной базе гостиничного предприятия 	7		10
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить мониторинг гостиниц и других средств размещения; - разрабатывать и внедрять инновации в деятельность гостиниц и других средств размещения; - проектировать новые формы обслуживания потребителей 			
	<p>Владеть:</p>			

	<ul style="list-style-type: none"> - навыками исследования и оценки эффективности инноваций в гостиничной индустрии; - навыками формирования и обоснования технического задания на выполнение научного исследования по конкретной проблеме развития гостиничного бизнеса 			
--	--	--	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Правовые основы, принципы, задачи, функции, структура и планирование деятельности службы безопасности гостиничного предприятия.	7	6	12	12		
2	Обеспечение безопасности гостиничных предприятий		6	6	12		
3	Обеспечение безопасности внешней деятельности гостиничного предприятия.		6	6	12		
4	Организация информационно-аналитической работы.		6	6	18		
Итого часов:			24	30	54		Диф. зачет

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	

			Занятия лекционного занятия	Занятия семинарског	Самостоятел ьная работа	Контроль	
1	Правовые основы, принципы, задачи, функции, структура и планирование деятельности службы безопасности гостиничного предприятия.	10	3	2	22		
2	Обеспечение безопасности гостиничных предприятий		1	2	22		
3	Обеспечение безопасности внешней деятельности гостиничного предприятия.		1	2	22		
4	Организация информационно-аналитической работы.		1	2	6		
Итого часов:			6	8	94		Диф. зачет

Заочная форма обучения (ускоренная)

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)			Контроль	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного занятия	Занятия семинарског	Самостоятел ьная работа		
1	Правовые основы, принципы, задачи, функции, структура и планирование деятельности службы безопасности гостиничного предприятия.	8	3	2	22		
2	Обеспечение безопасности гостиничных предприятий		1	2	22		
3	Обеспечение безопасности внешней деятельности гостиничного предприятия.		1	2	22		
4	Организация информационно-аналитической работы.		1	2	6		

Итого часов:		6	8	94		Диф. зачет
---------------------	--	----------	----------	-----------	--	-----------------------

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.7 Материально-техническая база гостиничного предприятия

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом Института туризма, рекреации,
реабилитации и фитнеса

Протокол № _77_ от «_25_» ___04_____2017 г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № 02__ от «_26_» ___09_____20_17_ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Составитель: Корнеева Евгения Ивановна – кандидат исторических наук,
доцент кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент: _____

1. Цели освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины Материально-техническая база гостиничного предприятия- является подготовка обучающихся к последующему вхождению в практику деятельности бакалавра на основе приобретения теоретических знаний и практических навыков в области современной материально-технической базы гостиничного предприятия: гостиничного оборудования и технологического оборудования предприятий питания, его характеристики, устройства, особенностей безопасной эксплуатации,

Задачи изучения дисциплины:

- дать студентам теоретические и прикладные знания о гостиничном оборудовании и технологическом оборудовании индустрии питания: характеристике, устройстве и особенностях его эксплуатации;
- выработать навыки самостоятельного принятия решения по подбору гостиничного и технологического оборудования предприятий питания, исходя из технических характеристик оборудования;
- обучить правилам безопасной эксплуатации различных видов оборудования;
- обосновать повышение производительности труда в индустрии гостеприимства посредством внедрения современного оборудования.

Данная дисциплина реализуется на русском языке.

2. Место дисциплины в структуре ООП (ОПОП)

В структуре основной образовательной программы учебная дисциплина Материально-техническая база гостиничного предприятия относится к вариативной части блока обязательных дисциплин.

Данная дисциплина органично связана с отдельными элементами ООП (ОПОП):

- базируется на освоении дисциплин таких как: Структура и функции гостиничного предприятия, Организация гостиничного дела, Технологии гостиничной деятельности.

- является предшествующей освоению профессиональных дисциплин, предусмотренных учебным планом: Стандарты обслуживания в туристско-гостиничных комплексах, Документационное обеспечение профессиональной деятельности в туризме и гостеприимстве и др.

- итоговая оценка уровня сформированности освоенных за период изучения дисциплины компетенций проводится в рамках процедуры государственной итоговой аттестации.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
	наименование			

1	2	3	4	5
ПК-5	Знать: -правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; -профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; -организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, - системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ.	6		7
	Уметь: -анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, -обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; -контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; -организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	6		7
	Владеть: -навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; -навыками применения стандартов в гостиничной деятельности ; - навыками контролирования и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - навыками организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения.	6		7
ПК-6	Знать: - содержание сервисной деятельности, этнокультурных, исторических и религиозных традиций региона; -теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений -технологию формированию гостиничного продукта; -формы и методы выявления потребностей потребителя	6		7
	Уметь: -осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; -выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;	6		7

	- формировать гостиничный продукт;			
	Владеть: -навыками осуществления сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; - навыками выявления потребностей потребителя, -навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; -навыками формирования гостиничного продукта.	6		7

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Понятие МТБ гостиничных предприятий. Основные термины и определения. Характеристика различных аспектов значения МТБ.	6	8	10	16		
2	Профессионально-технологическое оборудование гостиничной индустрии		8	10	14		
3	Производственно-технологическое оборудование предприятий общественного питания		8	10	15		
Итого часов:			24	30	45	9	Экзамен

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного занятия семинарского	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Понятие МТБ гостиничных предприятий. Основные термины и определения. Характеристика различных аспектов значения МТБ.	7	2	4	30		
2	Профессионально-технологическое оборудование гостиничной индустрии		2	2	30		
3	Производственно-технологическое оборудование предприятий общественного питания		2	2	25		
Итого часов:			6	8	85	9	Экзамен

Заочная форма обучения (ускоренная)

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного занятия семинарского	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Понятие МТБ гостиничных предприятий. Основные термины и определения. Характеристика различных аспектов значения МТБ.	5	2	4	30		
2	Профессионально-технологическое оборудование гостиничной индустрии		2	2	30		

3	Производственно-технологическое оборудование предприятий общественного питания		2	2	25		
Итого часов:			6	8	85	9	Экзамен

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине. (Приложения к рабочей программе дисциплины).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация в форме экзамена – 6 семестр – очная форма; 7-заочная форма.

Вопросы для устного ответа на экзамене:

1. Роль МТБ в гостиничном хозяйстве.
2. Организационная структура и функции административной службы.
3. Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами.
4. Управление персоналом в процессе эксплуатации МТБ гостиницы, формирование кадров.
5. Взаимодействие АХС с другими службами гостиницы в процессе эксплуатации МТБ гостиницы.
6. Посудомоечные машины. Виды, устройство, правила эксплуатации.
7. Пароконвектоматы. Назначение, преимущества, правила эксплуатации.
8. Моющие пылесосы. Отличительные особенности устройства.
9. Устройство и эксплуатация стационарного пищеварочного котла КПЭ-100.
10. Взбивальные машины: МВ-35, МВ-60, МВ-6: устройство, отличительные особенности и правила безопасной эксплуатации.
11. Гладильные машины. Назначение, устройство.
12. Машины для просеивания муки: виды, устройство, правила эксплуатации.
13. Торгово-холодильное оборудование. Назначение, виды, устройство, правила эксплуатации.
14. Машина для очистки картофеля МОК-125. устройство и правила безопасной эксплуатации.
15. Телевизоры. Отличительные особенности. Оснащение номеров гостиниц, в зависимости от класса гостиницы, требования, предъявляемые к телевизорам.
16. Машина для нарезки сырых овощей МРО-50-200. Устройство и правила безопасной эксплуатации.
17. Утюги. Отличительные особенности, требования, предъявляемые к утюгам.
18. Механизм для нарезки сырых овощей МС-28-100. Устройство и правила безопасной эксплуатации.
19. Чайники. Отличительные особенности, требования, предъявляемые к чайникам.
20. Машина для измельчения мяса МИМ-105. Устройство и правила безопасной эксплуатации.
21. Стиральные машины. Отличительные особенности устройства.
22. Машина для нарезки варёных овощей МРОВ-160. Устройство и правила безопасной эксплуатации.
23. Фены. Отличительные особенности, требования, предъявляемые к фенам.

24. Машина для нарезки хлеба и гастрономических товаров. Устройство, правила безопасной эксплуатации.
25. Электрические модулированные плиты: виды, устройство, правила эксплуатации.
26. Тестораскаточная машина МРТ-60, устройство, правила эксплуатации.
27. Электрические сковороды СЭСМ - 2 и СЭСМ - 0,5: устройство, отличительные особенности и правила безопасной эксплуатации.
28. Машина для рыхления мяса МРМ-15, назначение, устройство, правила безопасной эксплуатации.
29. Сушильные машины, назначение, устройство.
30. Подметальные машины, отличительные особенности устройства.
31. Мармиты для первых и вторых блюд, назначение, устройство, правила эксплуатации.
32. Пылесосы для сухой уборки. Отличительные особенности устройства.
33. Жарочные шкафы ШЖЭСМ-2: устройство и правила безопасной эксплуатации.
34. Пылесосы для влажной уборки. Отличительные особенности устройства.
35. Фритюрница типа ФЭСМ-10. Устройство, безопасная эксплуатация.
36. Системы централизованного пылеудаления. Особенности устройства и безопасной эксплуатации.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины.

А)Основная:

- 1.Родионова Н.С. Организация гостиничного дела: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подг. 101100: рек. УМО учебн. Заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма/ Е.В. Субботина, Л.Е.Глаголева, Е.А. Высотина.- СПб.: Троицк. Мост, 2014.-349с.: ил.
- 2.Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: чб. для обучения студентов вузов по направлению подготовки "Гостинич. дело": рек. УМО РФ по образованию в обл. сервиса и туризма /. - М.: Academia, 2013. - 285 с.: табл.
- 3.Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2015. – 304 с. – Руконт, *Электронный учебник* – 1.1 – mgb.

Б)Дополнительная:

- 1.Романов В.А. Основы индустрии гостеприимства: учебн.пособие/Д.А.Осипов, Д.И. Елканова, Е.В. Сорокина. – М.: Руконт, 2015.- *Электронный ресурс*.- 265 с.
- 2.Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров/ Н.П.Овчаренко, А.Б. Косолапов. –М.: Дашков и К, Руконт, 2013.- *Электронный учебник*, 176с.- 1,9 Kb.
- 3.Ушаков Р.Н, Авилова Н.Л. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности. Учебное пособие. М.:ИНФРА-М , 2017.-135 с.

В)Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий гостиничного хозяйства

- 1.Международные гостиничные правила, дата ведения 02.11.1981 года;
- 2.Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами от 15 июня 1979 г;
- 3.Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. УТВЕРЖДЕНЫ постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085.
- 4.ПРИКАЗ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. № 1215 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ,

ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ И ПЛЯЖИ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ АККРЕДИТОВАННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ".

- 5.ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Услуги средств размещения ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ХОСТЕЛАМ Дата введения 2015-01-01.(Введен впервые)
- 6.Общие требования ГОСТ Р 55319-2012 «Услуги средств размещения. Общие требования. Название документа: ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги.»
- 7.ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. (Термины и определения) от 01.07.2010г.;
- 8.ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения . Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха. Дата введения 01.07.2012 введен впервые.
- 9.ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения. (Дата введения 01.01.2014. Введен впервые.)
- 10.ГОСТ Р 53522-2009 НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ТУРИСТСКИЕ И ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ. Основные положения, дата введения 2010-07-01;
- 11.ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. Дата введения в действие: 01.07.2011г.;
- 12.ГОСТ-Р-50644-2009 Туристские услуги. Требования по ГОСТ Р 55699-2013 обеспечению безопасности туристов. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
- 13.ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения(Дата введения 01.09.2015. Введен впервые.)
- 14.ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
- 15.ГОСТ Р 50681-2010. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.
- 16.ГОСТ Р 30494-2011. Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях. (Дата введения 01.01.2013. Поправка ИУС №7-2016. Взамен ГОСТ 30494-96)
- 17.Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» От 24.11.1996г № 132-ФЗ (внесение изменений), закон вступил в силу 01 июня 2007года.
- 18.Федеральный закон Российской Федерации от 4 мая 2011 г. N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности"
- 19.Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 3 июля 2016 года)

Г)Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.unwto.org> - Всемирная туристская организация (UNWTO).
2. <http://www.russiatourism.ru> - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).
3. [http:// www.tourlib.net](http://www.tourlib.net) - Все о туризме: туристическая библиотека.
4. <http://www.ratanews.ru> - Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии.
5. <http://school-collection.edu.ru/> - Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов.
6. <http://fcior.edu.ru/> - Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов.
7. <http://www.libertarium.ru/library> – социология в библиотеке либертариум
8. <http://soc.lib.ru/> - библиотека Социологии, Психологии, Управления.
9. <http://politsocio.uapa.ru/> <http://voprospolitolog.ru> <http://www.politstudies.ru/>
10. <http://www.isras.ru/Sociologicalmagazine.html>

д)Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

–программное обеспечение практики:

- 1.Операционная система – Microsoft Windows.
- 2.Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
- 3.Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
- 4.Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.
- 5.Специализированное программное обеспечение:
 - Специализированная программа EхаHotel (модули: Ресурсы, Парковка, Уборка, Рассылка e-mail; Расчет зарплат, Расчеты с партнерами).
 - Специализированная программа EхаExcursions (модули: Модуль БСО, Модуль Места в транспорте, Модуль Совместные рейсы, Модуль Маршруты, Модуль Трансферы, Модуль Выручка с точек продаж, Модуль Комиссионные, Модуль Сопутствующие товары, Модуль Расчет зарплат, Расчеты с партнерами, Модуль Кассиры, Модуль Водители, Модуль Экскурсоводы, Модуль Аналитика, Модуль Печать прайсов и расписаний).

–современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Отечественные базы данных:

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

Зарубежные базы данных:

1. «Health Research Premium Collection» компании ProQuest www.proquest.com

7.Материально-техническое обеспечение дисциплины.

1.*Мультимедийный класс* включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet.

2.*Учебные аудитории* для проведения занятий лекционного типа и (или) занятий семинарского типа, самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных и групповых консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

3.Перечень кабинетов и других помещений в РГУФКСМиТ:

–Материально-техническая база гостиничного предприятия

4.*Залы:* библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет, актовый зал.

Приложения к рабочей программе дисциплины

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине Материально-техническая база гостиничного предприятия для обучающихся института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса 3 курса – по очной, 4-го курса по заочной форме обучения, направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профилю «Гостиничная деятельность»

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Туризма и гостиничного дела.

Сроки изучения дисциплины (модуля): 6-й (очная форма обучения), 7-й (заочная форма обучения).

Форма промежуточной аттестации: *Экзамен*

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения	Максимальное кол-во баллов
---	--	------------------	----------------------------

		на очной форме обучения (в неделях)	
1	<i>Посещение занятий</i>	<i>В течение семестра</i>	10
2	<i>Собеседование на семинаре «Понятие МТБ гостиничных предприятий. Основные термины и определения»</i>	<i>23-26 неделя</i>	5
3	<i>Собеседование на семинаре «Профессионально-технологическое оборудование гостиничной индустрии»</i>	<i>27-30 неделя</i>	5
4	<i>Собеседование на семинаре «Характеристика различных аспектов значения МТБ»</i>	<i>31-33 неделя</i>	5
5	<i>Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре «Управление материально-техническими запасами»</i>	<i>34-36 неделя</i>	15
6	<i>Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре «Уборочные машины и механизмы гостиничного предприятия»</i>	<i>37-39 неделя</i>	15
7	<i>Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре «Оборудование предприятий питания гостиничного предприятия»</i>	<i>40 неделя</i>	15
8	<i>Выполнение тестового задания по темам 1-3</i>	<i>41 неделя</i>	10
9	Зачет		20
	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимально е кол-во баллов
1	<i>Выступление на семинаре по темам 1-3</i>	5
2	<i>Контрольная работа по темам 1-2</i>	15
4	<i>Эссе (индивидуальная творческая работа) по темам 1-3</i>	15
5	<i>Дополнительное тестирование по темам 1-3</i>	15

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы) 43.03.03 «Гостиничное дело».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

IV. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам, завершающихся экзаменом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	2 Неудовлетворительно		3 Удовлетворительно	4 Хорошо	5 Отлично	
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости по дисциплинам при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ОД.7 Материально техническая база гостиничного предприятия

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва-2017

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Семестр освоения дисциплины: 6 семестр (очно), 7-семестр (заочно).

1.Цели освоения дисциплины

Целью изучения дисциплины «Материально-техническая база гостиничного предприятия»- является подготовка обучающихся к последующему вхождению в практику деятельности бакалавра на основе приобретения теоретических знаний и практических навыков в области современной материально-технической базы гостиничного предприятия: гостиничного оборудования и технологического оборудования предприятий питания, его характеристики, устройства, особенностей безопасной эксплуатации,

Задачи изучения дисциплины:

- дать студентам теоретические и прикладные знания о гостиничном оборудовании и технологическом оборудовании индустрии питания: характеристике, устройстве и особенностях его эксплуатации;
- выработать навыки самостоятельного принятия решения по подбору гостиничного и технологического оборудования предприятий питания, исходя из технических характеристик оборудования;
- обучить правилам безопасной эксплуатации различных видов оборудования;
- обосновать повышение производительности труда в индустрии гостеприимства посредством внедрения современного оборудования.

Данная дисциплина реализуется на русском языке

2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине:

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине наименование	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	2	3	4	5
ПК-5	Знать: -правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; -профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; -организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, - системы классификации гостиниц других средств	6		7

	размещения в РФ.			
	Уметь: -анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, -обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; -контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; -организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	6		7
	Владеть: -навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; -навыками применения стандартов в гостиничной деятельности ; - навыками контролирования и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - навыками организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения.	6		7
ПК-6	Знать: - содержание сервисной деятельности, этнокультурных, исторических и религиозных традиций региона; -теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений -технологии формированию гостиничного продукта; -формы и методы выявления потребностей потребителя	6		7
	Уметь: -осуществлять сервисную деятельность, применять различные методы обслуживания; -выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; - формировать гостиничный продукт;	6		7
	Владеть: -навыками осуществления сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; - навыками выявления потребностей потребителя, -навыками владения приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; -навыками формирования гостиничного продукта.	6		7

3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Понятие МТБ гостиничных предприятий. Основные термины и определения. Характеристика различных аспектов значения МТБ.	6	8	10	16		
2	Профессионально-технологическое оборудование гостиничной индустрии		8	10	14		
3	Производственно-технологическое оборудование предприятий общественного питания		8	10	15		
Итого часов:			24	30	45	9	Экзамен

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Понятие МТБ гостиничных предприятий. Основные термины и определения. Характеристика различных аспектов значения МТБ.	7	2	4	30		
2	Профессионально-технологическое оборудование		2	2	30		

	гостиничной индустрии						
3	Производственно-технологическое оборудование предприятий общественного питания		2	2	25		
Итого часов:			6	8	85	9	Экзамен

Заочная форма обучения (ускоренная)

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Понятие МТБ гостиничных предприятий. Основные термины и определения. Характеристика различных аспектов значения МТБ.	5	2	4	30		
2	Профессионально-технологическое оборудование гостиничной индустрии		2	2	30		
3	Производственно-технологическое оборудование предприятий общественного питания		2	2	25		
Итого часов:			6	8	85	9	Экзамен

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Кафедра теории и методики адаптивной физической культуры

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«Б1.В.ОД.8 *«Доступная среда в индустрии гостеприимства»*
(шифр, наименование в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
(код и наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность
(наименование)

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная и заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017_г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом
Института ТРРиФ
Протокол № 77 от «25» апреля 2017 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры

_____ (наименование)

Протокол № ___ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры

_____ (наименование)

Протокол № ___ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры

_____ (наименование)

Протокол № ___ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обновлена
на основании решения заседания кафедры

_____ (наименование)

Протокол № ___ от «__» _____ 20__ г.

Составители:

Рубцова Наталия Олеговна - профессор, к.п.н., зав. кафедрой ТиМ АФК

Рубцов Алексей Валерьевич – к.п.н., доцент кафедры ТиМ АФК

(ФИО, наличие степени, звания, должность, кафедра)

Рецензент: Щербина Юлия Львовна – к.п.н. доцент каф. ТиМ АФК

(ФИО, наличие степени, звания, должность, кафедра)

1.Цель освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины (модуля) «Доступная среда в индустрии гостеприимства» является: формирование профессиональных навыков, расширение профессионального мировоззрения специалиста гостиничной деятельности в области организации гостеприимства для лиц с отклонениями в состоянии здоровья, формирование готовности специалиста обеспечить условия доступной среды для лиц с ограниченными возможностями.

2.Место дисциплины (модуля) в структуре ООП (ОПОП)

Дисциплина «Доступная среда в индустрии гостеприимства» является обязательной дисциплиной вариативной части модуля профильных дисциплин.

Дисциплина «Доступная среда в индустрии гостеприимства» взаимосвязана с дисциплинами гуманитарного, социального и экономического цикла, вариативная часть: «Безопасность жизнедеятельности», «Организация туристской деятельности», «Технология и организация транспортных услуг», «Технология и организация анимационной деятельности».

Освоение дисциплины курса «Доступная среда в индустрии гостеприимства» предшествует и необходимо для изучения таких теоретических дисциплин профессионального цикла, его базовой части, как «Организация ресторанного обслуживания», «Спортсооружения в индустрии гостеприимства», «Организация ресторанного обслуживания», «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», «Корпоративная культура и управление персоналом», «Специализированные средства размещения», «Международный туризм».

3.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)	Этап формирования компетенции (номер семестра)
------------------	--	--

	наименование	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	5	6	7
ОК - 6	Знать: структуру общества как сложной системы;	6		8
	Знать: особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека;	6		8
	Знать: основные социально-философские концепции и соответствующую проблематику.	6		8
	Уметь: корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики;	6		8
	Уметь: выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики;	6		8
	Уметь: самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием философской терминологии и философских подходов.	6		8
	Владеть: способностями к конструктивной критике и самокритике.	6		8
	Владеть: умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях,	6		8
	Владеть: навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.	6		8
ПК-8	Знать: основные методы физического воспитания и укрепления здоровья.	6		8
	Знать: принципы здорового образа жизни и профилактики заболеваний	6		8
	Уметь: поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности;	6		8
	Уметь: регулярно следовать в повседневности здоровому образу жизни, заботиться о своем здоровье и здоровье окружающих.	6		8
	Владеть: навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни.	6		8

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет **3 зачетные единицы, 108 академических часа.**

Очная форма обучения

Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
Тема 1. Понятие маломобильных групп населения, понятие инвалидности, классификация инвалидности по ВОЗ.	6	4	2	5		
Тема 2. Сегрегация и интеграция. Барьеры среды. Универсальный дизайн.		2	4	4		
Тема 3. Психофизические особенности лиц с поражениями опорно-двигательного аппарата.		2	4	6		
Тема 4. Психофизические особенности лиц с нарушениями психического развития.		2	4	6		
Тема 5. Психофизические особенности лиц с сенсо-речевыми нарушениями.		2		6		
Тема 6. Программы гостеприимства для лиц с отклонениями в состоянии здоровья.		2	4	6		
Тема 7. Обеспечение доступной среды в гостиничной деятельности.		4	4	4		
Тема 8. Обеспечение доступной среды в ресторанной деятельности.		4	4	4		
Тема 9. Менеджмент безопасности в сфере туризма и гостеприимства лиц с ограниченными возможностями здоровья.		2	4	4		

Итого: 108		24	30	45	9	Экзамен
-------------------	--	-----------	-----------	-----------	----------	----------------

Заочная форма обучения

Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
Тема 1. Понятие маломобильных групп населения, понятие инвалидности, классификация инвалидности по ВОЗ.	8	2	2	15		
Тема 2. Сегрегация и интеграция. Барьеры среды. Универсальный дизайн.		2	2	8		
Тема 3. Психофизические особенности лиц с поражениями опорно-двигательного аппарата.				8		
Тема 4. Психофизические особенности лиц с нарушениями психического развития.				8		
Тема 5. Психофизические особенности лиц с сенсо-речевыми нарушениями.				8		
Тема 6. Программы гостеприимства для лиц с отклонениями в состоянии здоровья.		2		8		
Тема 7. Обеспечение доступной среды в гостиничной деятельности.			2	8		
Тема 8. Обеспечение доступной среды в ресторанной деятельности.			2	12		

Тема 9. Менеджмент безопасности в сфере туризма и гостеприимства лиц с ограниченными возможностями здоровья.				10		
Итого: 108		6	8	85	9	Экзамен

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Доступная среда в индустрии гостеприимства».

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине «Доступная среда в индустрии гостеприимства» (Приложения к рабочей программе дисциплины (модуля)).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (модулю).

Примерная тематика рефератов и курсовых работ:

1. Основные факторы туристской мотивации лиц с отклонениями в состоянии здоровья
2. Барьеры среды.
3. Понятие сегрегации и интеграции.
4. Психолого-педагогические особенности туристов с ПОДА
5. Обеспечение безопасности туристов с отклонениями в состоянии здоровья.
6. Доступная среда как условие эффективности деятельности гостиничной отрасли
7. Педагогические приемы взаимодействия и этика общения с лицами, имеющими нарушения слуха.
8. Категории барьеров среды при эксплуатации гостиницы
9. Клинико-этиологические особенности лиц с нарушением зрения.
10. Социальная адаптация лиц с поражениями опорно-двигательного аппарата.
11. Особенности общения глухих и слабослышащих
12. Педагогические особенности взаимодействия с лицами с нарушениями психического развития.

Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Понятие инвалидности. Категории инвалидов.

2. Страхование при осуществлении туристской деятельности лиц с ОВЗ.
3. Человек с инвалидностью и группа инвалидов в опасных и экстремальных ситуациях
4. Критерии влияния дискомфорта, их значимость для человека с отклонениями в состоянии здоровья
5. Входная группа и ее доступность
6. Условия внедрения программного туризма лиц с ОВЗ и его задачи.
7. Комплексный и индивидуальный подходы в гостеприимстве.
8. Основные закономерности индивидуальной адаптации различных категорий инвалидов.
9. Адаптационные реакции поврежденного организма.
10. Категории барьеров среды при эксплуатации гостиницы
11. Инвалиды и люди с отклонениями в состоянии здоровья как специфический сегмент потребительского рынка туристской индустрии
12. Особенности организации питания лиц с поражениями опорно-двигательного аппарата.
13. Особенности организации питания различных категорий инвалидов. Понятие зонирования.
14. Особенности приема и размещения групп с участием различных категорий инвалидов.
15. Особенности организации питания лиц с нарушениями зрения.
16. Особенности создания доступной среды при нарушениях зрения.
17. Особенности создания доступной среды для людей с сенсорно-речевыми нарушениями.
18. Материально-техническое обеспечение доступности в гостиничной деятельности.
19. Особенности создания доступной среды при нарушениях психического развития.
20. Особенности создания доступной среды при поражениях опорно-двигательного аппарата.
21. Особенности создания доступной среды при нарушениях слуха.
22. Социальная адаптация лиц с нарушением зрения.
23. Психолого-педагогические особенности лиц с нарушениями зрения
24. Постэкстремальные функциональные нарушения психической деятельности у лиц с отклонениями в состоянии здоровья
25. Методика конструирования индивидуальных и групповых туристских программ для лиц с отклонениями в состоянии здоровья.
26. Классификация инвалидности по ВОЗ..
27. Классификация нарушений зрения.
28. Клинико-этиологические особенности лиц с нарушением слуха
29. Двигательная недостаточность при нарушениях психического развития
30. Основные клинические формы умственной отсталости.
31. Клинико-педагогические особенности при олигофрении,
32. Клинико-этиологические особенности лиц с поражениями опорно-двигательного аппарата.

33. Врожденные и приобретенные поражения опорно-двигательного аппарата. Сопутствующие заболевания
34. Психолого-педагогические особенности лиц с ПОДА
35. Психолого-педагогические особенности лиц с нарушением зрения
36. Особенности работы официанта с лицами с инвалидностью
37. Особенности подбора столовой посуды и приборов в зависимости от двигательных возможностей
38. Правила подачи блюд с учетом имеющихся двигательных ограничений.

Вопросы для самоконтроля:

1. Негативные установки по отношению к инвалидам.
2. Понятие модели инвалидности.
3. Классификация инвалидности по ВОЗ
4. Барьеры среды (физические и социальные)
5. Понятие сегрегации и интеграции
6. Заболевания и повреждения опорно-двигательного аппарата.
7. Нарушения психического развития.
8. Нарушения зрения и слуха.
9. Виды туризма для лиц с отклонениями в состоянии здоровья.
10. Доступность информационного обеспечения в гостинице.
11. Доступность информации в ресторане.
12. Универсальный дизайн ресторана.
13. Этика общения с лицами с нарушениями слуха.
14. Особенности взаимодействия с лицами с нарушениями слуха.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины «Доступная среда в индустрии гостеприимства».

а) Основная литература:

1. *Ахметшин А.М.* Туризм как метод реабилитации и оздоровления инвалидов и пожилых людей. – Уфа, 2000. – 172с.
2. *Бастрыкина А.В.* Туризм в системе социальной реабилитации пожилых и людей с ограниченными возможностями. – М., 1999. – 132с.
3. *Гуляев В.Г.* Организация туристской деятельности. – М.: НОЛИДЖ, 2005.
4. *Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А.* Менеджмент гостиниц и ресторанов. – Минск: Новое знание, 2003.
5. *Квартальнов В.А.* Теория и практика туризма. – М.: Финансы и статистика, 2003.

б) Дополнительная литература:

1. *Латчук В.Н., Бурлакина О.В.* О педагогических кадрах и организации рекреационной деятельности с детьми с отклонениями в развитии средствами туризма // *Коррекционная педагогика.* 2006. № 2.
2. *Латчук В.Н., Бурлакина О.В.* Роль туризма в реабилитации детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями // *Коррекционная педагогика.* 2006. № 3.
3. *Левченко И. Ю., Приходько О. Г.* Технология обучения и воспитания детей с нарушениями опорно-двигательного аппарата: Учебное пособие для студентов средних педагогических учебных заведений. — М.: Академия, 2001.
4. *Маринин М.М.* Туристские формальности и безопасность в туризме. — М.: Финансы и статистика, 2004.
5. Роль адаптивной физической культуры в создании безбарьерной среды жизнедеятельности инвалидов, науч. конф. (2007; Москва). Научная конференция "Роль адаптивной физической культуры в создании безбарьерной среды жизнедеятельности инвалидов", 15-16 марта 2007 г. : докл. / Рос. гос. ун-т физ. культуры, спорта и туризма. - М., 2007. - 227 с.: табл.
6. *Рубцова Н.О., Латчук В.Н., Фалько С.Н.* Комплексная реабилитация детей – инвалидов в системе образования Российской Федерации»: НИР в рамках федеральной целевой программы «Дети России», подпрограммы «Дети – инвалиды». – М. 2005.-104 с.
7. *Сеселкин, А.И.* Туризм, доступный для всех : пути исслед. и развития / А.И. Сеселкин, М.А. Петрова // *Теория и практика физ. культуры.* - 2017. - № 4. - С. 31.
8. Организация доступной среды в контексте "Спорт для всех" на примере проведения массовых всероссийских заочных фестивалей / Т.Е. Коваль [и др.] // *Теория и практика физ. культуры.* - 2017. - № 10. - С. 97-98.
9. *Четик В.Д., Кальней В.А., Сеселкин А.И.* Подготовка научно-педагогических кадров для туризма // *Актуальные проблемы туризма. Сборник научных трудов РМАТ.* – 1996 -1997. – С. 8-250.

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://lib.sportedu.ru/> Центральная отраслевая библиотека по физической культуре и спорту
2. <http://lib.sportedu.ru/> Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – <http://elibrary.ru/defaultx.asp> <http://psyfactor.org/partners.htm>

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

- *программное обеспечение дисциплины (модуля):*

a.Операционная система – Microsoft Windows.

b.Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.

c.Локальная антивирусная программа - Dr.Web.

- *современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:*

d.«Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru

e.Национальный цифровой ресурс «Руконт» ЭБС www.rucont.ru

f.Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).

Для успешного формирования знаний по курсу *«Доступная среда в индустрии гостеприимства»* при освоении ООП ВО имеется в наличии необходимая материально-техническая база, обеспечивающая проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической и научно-исследовательской работы обучающихся.

Перечень необходимого материально-технического обеспечения для успешного формирования знаний по дисциплине *«Доступная среда в индустрии гостеприимства»* включает в себя современную лабораторию с приборами, позволяющими оценивать морфо-функциональное состояние организма (показатели дыхания, динамометрию, гониометрию и др.), стенды и оборудование, спортивные залы, а также базовую кафедру с соответствующим инвентарём и оборудованием.

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине (модулю) Доступная среда в индустрии гостеприимства
 _____ для обучающихся института туризма, рекреации, реабилитации и
 фитнеса 3 курса (очного обучения), 4 курса (заочного обучения), направления
 подготовки 49.03.02 «Гостиничное дело» направленности (профилю)
 Гостиничная деятельность
 очной и заочной формам обучения

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Теории и методики адаптивной физической культуры.

Сроки изучения дисциплины (модуля): 6 семестр (очная форма), 8 семестр (заочная форма)

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях)	Максим. кол-во баллов
1	Колоквиум по теме: «Барьеры среды».	25-я неделя	20
2	Реферат «Программы гостеприимства для различных категорий лиц с ОВЗ»	30-я неделя	22
3	Контрольная работа по теме «Доступная среда в гостиничной деятельности»	34-я неделя	20
4	Контрольная работа по теме «Доступная среда в ресторанной деятельности»	38-я неделя	
4	Посещение занятий	Весь период	0,5*36=18
5	Сдача экзамена		20
Итого			100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максим. кол-во баллов
1	Реферат «Программы гостеприимства для различных категорий лиц с ОВЗ»	10
2	Контрольная работа по теме «Доступная среда в гостиничной деятельности»»	50
3	Контрольная работа по теме «Доступная среда в ресторанной деятельности»	40
Итого		<i>100 баллов</i>

Для студентов заочной формы обучения

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максим. кол-во баллов
1	Колоквиум по теме: «Барьеры среды».	10
2	Реферат «Программы гостеприимства для различных категорий лиц с ОВЗ»	50
3	Контрольная работа по теме «Доступная среда в гостиничной деятельности»»	20
4	Контрольная работа по теме «Доступная среда в ресторанной деятельности»	20
Итого		<i>100 баллов</i>

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы)».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

V. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам (модулям), завершающимся зачетом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	Не зачтено		Зачтено			
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

**Шкала успеваемости по дисциплинам (модулям) при проведении текущего
контроля успеваемости**

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра теории и методик адаптивной физической культуры

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

«Б1.В.ОД.8 Доступная среда в индустрии гостеприимства»
(шифр, наименование в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки:
49.03.02 Гостиничное дело

(код и наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность
(наименование)

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная и заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

1.Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

2.Семестр(ы) освоения дисциплины (модуля): 6 сем. - на очной форме обучения, 8 сем- на заочной форме обучения.

Цель освоения дисциплины (модуля): формирование профессиональных навыков, расширение профессионального мировоззрения специалиста гостиничной деятельности в области организации гостеприимства для лиц с отклонениями в состоянии здоровья, формирование готовности специалиста обеспечить условия доступной среды для лиц с ограниченными возможностями.

3.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю):

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	5	6	7
ОК - 6	Знать: структуру общества как сложной системы;	6		8
	Знать: особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека;	6		8
	Знать: основные социально-философские концепции и соответствующую проблематику.	6		8
	Уметь: корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики;	6		8
	Уметь: выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной коммуникации с учетом ее специфики;	6		8
	Уметь: самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием философской терминологии и философских подходов.	6		8
	Владеть: способностями к конструктивной критике и самокритике.	6		8
	Владеть: умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях,	6		8

	Владеть: навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.	6		8
ПК-8	Знать: основные методы физического воспитания и укрепления здоровья.	6		8
	Знать: принципы здорового образа жизни и профилактики заболеваний	6		8
	Уметь: поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения социальной и профессиональной деятельности;	6		8
	Уметь: регулярно следовать в повседневности здоровому образу жизни, заботиться о своем здоровье и здоровье окружающих.	6		8
	Владеть: навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности и здорового образа жизни.	6		8

4.Краткое содержание дисциплины (модуля):

Очная форма обучения

Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
Тема 1. Понятие маломобильных групп населения, понятие инвалидности, классификация инвалидности по ВОЗ.	6	4	2	5		
Тема 2. Сегрегация и интеграция. Барьеры среды. Универсальный дизайн.		2	4	4		
Тема 3. Психофизические особенности лиц с поражениями опорно-двигательного аппарата.		2	4	6		
Тема 4. Психофизические особенности лиц с нарушениями психического развития.		2	4	6		

Тема 5. Психофизические особенности лиц с сенсо-речевыми нарушениями.		2		6		
Тема 6. Программы гостеприимства для лиц с отклонениями в состоянии здоровья.		2	4	6		
Тема 7. Обеспечение доступной среды в гостиничной деятельности.		4	4	4		
Тема 8. Обеспечение доступной среды в ресторанной деятельности.		4	4	4		
Тема 9. Менеджмент безопасности в сфере туризма и гостеприимства лиц с ограниченными возможностями здоровья.		2	4	4		
Итого: 108		24	30	45	9	Экзамен

Заочная форма обучения

Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
Тема 1. Понятие маломобильных групп населения, понятие инвалидности, классификация инвалидности по ВОЗ.	8	2	2	15		
Тема 2. Сегрегация и интеграция. Барьеры среды. Универсальный дизайн.		2	2	8		
Тема 3. Психофизические особенности лиц с поражениями опорно-двигательного аппарата.				8		

Тема 4. Психофизические особенности лиц с нарушениями психического развития.				8		
Тема 5. Психофизические особенности лиц с сенсо-речевыми нарушениями.				8		
Тема 6. Программы гостеприимства для лиц с отклонениями в состоянии здоровья.		2		8		
Тема 7. Обеспечение доступной среды в гостиничной деятельности.			2	8		
Тема 8. Обеспечение доступной среды в ресторанной деятельности.			2	12		
Тема 9. Менеджмент безопасности в сфере туризма и гостеприимства лиц с ограниченными возможностями здоровья.				10		
Итого: 108		6	8	85	9	Экзамен

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.9 Организация и технологии обслуживания номерного фонда

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом Института туризма, рекреации,
реабилитации и фитнеса

Протокол № _77_ от «_25_» ____04____2017 г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20_17_ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Составитель: Корнеева Евгения Ивановна – кандидат исторических наук,
доцент кафедры Туризм и гостиничное дело РГУФКСМиТ

Седенков Сергей Евгеньевич – преподаватель кафедры
Туризм и гостиничное дело РГУФКСМиТ

Рецензент: _____

1. Цели освоения дисциплины

Цель курса: подготовить обучающихся к последующему вхождению в практику деятельности бакалавра на основе приобретения теоретических знаний и практических навыков в овладении функциональными элементами организации работы административно-хозяйственной службы в гостиничных предприятиях и туристических комплексах.

Задачи курса:

- изучить понятийный аппарат, применяемый при изучении организации работы административно-хозяйственной службы;
- изучить концепцию и принципы работы административно-хозяйственной службы;
- обосновать факторы конкурентоспособности на основе специфики гостиничного предприятия и его ответственности за качество обслуживания;
- сформировать навыки профессионального подхода к работе в административно-хозяйственной службе.

Данная дисциплина реализуется на русском языке.

2. Место дисциплины в структуре ООП (ОПОП)

В структуре основной образовательной программы учебная дисциплина «Организация и технологии обслуживания номерного фонда» относится к вариативной части блока обязательных дисциплин.

Данная дисциплина органично связана с отдельными элементами ООП (ОПОП):

- базируется на освоении дисциплин таких как: «Структура и функции гостиничного предприятия», «Организация гостиничного дела», «Технологии гостиничной деятельности».
- является предшествующей освоению профессиональных дисциплин, предусмотренных учебным планом: Стандарты обслуживания в туристско-гостиничных комплексах, Документационное обеспечение профессиональной деятельности в туризме и гостеприимстве и др.
- итоговая оценка уровня сформированности освоенных за период изучения дисциплины компетенций проводится в рамках процедуры государственной итоговой аттестации.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине наименование	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	2	3	4	5
ОПК-2	Знать: - методы и стили управления; - виды мотивации и методы стимулирования персонала; - методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, - способы оценки эффективности производственно-	5		4

	технологической деятельности			
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -организовывать работу исполнителей, - принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы, -распределять обязанности и определять объемы работ исполнителей, - координировать работу функциональных подразделений гостиницы, оценки - давать оценку эффективности производственно-технологической деятельности гостиницы 	5		4
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организовывать работу исполнителей, -принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы, -применять технологии профессионального развития и совершенствования, -распределения обязанностей и определения объемов работ исполнителей, - координации работы функциональных подразделений гостиницы, -оценки эффективности производственно-технологической деятельности гостиницы 	5		4
ПК-4	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные законодательные акты и нормативные правовые документы, регулирующие гостиничную деятельность, - основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -основы технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, 	5		4
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -организовывать работу функциональных служб гостиниц; -анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителя и делать соответствующие выводы, -анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; -организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания на предприятии размещения; 	5		4
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителя, -навыками организации работы функциональных служб гостиниц; 	5		4

	<ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; - навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения; 			
ПК-5	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; -профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; -организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, - системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. 	5		4
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, -обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; -контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; -организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения 	5		4
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; -навыками применения стандартов в гостиничной деятельности ; - навыками контроля и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - навыками организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения. 	5		4

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 академических часов.

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Структура и функции административно-хозяйственной службы. Сфера ответственности, планирование работы административно-хозяйственной службы. Управление персоналом административно-хозяйственной службы.	5	4	6	14		
2	Материально-технические запасы в АХС		4	6	14		
3	Технология проведения работ в АХС		4	6	14		
Итого часов:			12	18	42		зачет

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Структура и функции административно-хозяйственной службы. Сфера ответственности, планирование работы административно-хозяйственной службы.	8	2	2	20		

	Управление персоналом административно-хозяйственной службы.					
2	Материально-технические запасы в АХС	1	1	20		
3	Технология проведения работ в АХС	1	1	24		
Итого часов:		4	4	64		зачет

Заочная форма обучения (ускоренная форма)

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)			Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного занятия	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	
1	Структура и функции административно-хозяйственной службы. Сфера ответственности, планирование работы административно-хозяйственной службы. Управление персоналом административно-хозяйственной службы.	6	2	2	20	
2	Материально-технические запасы в АХС		1	1	20	
3	Технология проведения работ в АХС		1	1	24	
Итого часов:			4	4	64	зачет

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине. (Приложения к рабочей программе дисциплины).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине. Программой предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация в форме зачета – 5 семестр – очная форма; 8-заочная форма.

Вопросы для устного ответа на зачете:

1. Роль административно-хозяйственной службы в гостиничном хозяйстве.
2. Организационная структура и функции АХС.
3. Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами.
4. Управление персоналом административно-хозяйственной службы, формирование кадров.
5. Взаимодействие АХС с другими службами гостиницы.
6. Чистящие средства: типы чистящих средств, комплектация, закупка и хранение, инвентарный контроль.
7. Охрана труда в АХС.
8. Организация работы прачечной в гостинице, обучение персонала, должностные инструкции.
9. Безопасность труда в АХС.
10. Принципы выбора напольных покрытий, их типы.
11. Технология эксплуатации напольных покрытий, особенности ухода за ними.
12. Принципы выбора стеновых покрытий, их типы, технология эксплуатации, особенности ухода.
13. Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль.
14. Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки.
15. Принципы выбора потолочных покрытий, их типы, технология эксплуатации, особенности ухода.
16. Уборка гостиничных и вспомогательных помещений.
17. Принципы выбора мебели, дифференциация мебели по назначению. Технология эксплуатации мебели.
18. Организация работы персонала.
19. Типы мебельных тканей и мебельных поверхностей, особенности ухода за ними.
20. Уборка гостевых номеров, типы уборок.
21. Основные виды ковров и ковровых покрытий. Технология эксплуатации их.
22. Сфера ответственности АХС; разграничение сфер ответственности между службами.
23. Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья, организация закупки белья.
24. Планирование работы АХС: инвентарные списки, графики уборки, стандарты качества уборки, производительности труда.
25. Поиск персонала, выбор источника поиска.
26. Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой.
27. Оснащение оборудованием гладильного цеха и цеха химической чистки, характеристика оборудования.
28. Человеческий фактор в работе АХС. Мотивация персонала.
29. Оснащение оборудованием стиральных и сушильных цехов, характеристика оборудования.
30. Рабочий цикл прачечной, дополнительные услуги.
31. Проблемы, возникающие в ходе эксплуатации ковров. Уход за коврами.
32. Внутрипроизводственная переподготовка в АХС. Адаптация и работа с персоналом.
33. Важнейшие характеристики услуги в АХС. Социальные аспекты качества.
34. Управление материально-техническими запасами.
35. Профилактика производственного травматизма в административно-хозяйственной службе, электробезопасность в гостинице.
36. Психофизиологическая нагрузка в административно-хозяйственной службе, химические и биологические факторы риска.

37. Должностные обязанности работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе.
38. Взаимосвязь прачечной с другими службами гостиницы.
39. Найм персонала: рынки рабочей силы, внутренние ресурсы, внешние ресурсы.
40. Дополнительные мероприятия по образованию персонала в административно-хозяйственной службе.
41. Принципы выбора окон в гостиничном хозяйстве, их типы, характеристика, предъявляемые требования.
42. Виды тканей, используемых в гостиничном хозяйстве, их характеристика.
43. Уход за мебелью и оборудованием.
44. Типы мебели и оборудования.
45. Уход за стеновыми и потолочными покрытиями.
46. Устройство ковров.
47. Типы половых покрытий. Уход за полами.
48. Принципы выбора дверей в гостиничном хозяйстве, их типы, характеристика, предъявляемые требования.
49. Принципы и особенности эксплуатации различных типов жалюзи, гардинных и тюлевых тканей.
50. Спецодежда и форменная одежда в АХС, характеристика, типы, комплектация.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины.

А)Основная:

- 1.Родионова Н.С. Организация гостиничного дела: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подг. 101100: рек. УМО учебн. Заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма/ Е.В. Субботина, Л.Е.Глаголева, Е.А. Высотина.- СПб.: Троицк. Мост, 2014.-349с.: ил.
- 2.Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учеб. для обучения студентов вузов по направлению подготовки "Гостинич. дело": рек. УМО РФ по образованию в обл. сервиса и туризма /. - М.: Academia, 2013. - 285 с.: табл.

Б)Дополнительная:

- 1.Тимохина, Т. Л. **Технологии гостиничной деятельности**: теория и практика: учебник / Т. Л. Тимохина. – М. : Юрайт, 2014. – 336 с. УДК 910.14(470.325):796
- 2.<https://rucont.ru/efd/351729> Уокер, Дж. Р. Введение в гостеприимство = Introduction to Hospitality : учеб. пособие / Дж. Р. Уокер .— 4-е изд. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 736 с. : ил. — (Зарубежный учебник) .— Пер. с англ. — ISBN 978-0-13-119101-2 (англ.) .— ISBN 978-5-238-01392-3 (рус.)

В)Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий гостиничного хозяйства

- 1.Международные гостиничные правила, дата ведения 02.11.1981 года;
- 2.Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами от 15 июня 1979 г;
- 3.Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. УТВЕРЖДЕНЫ постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года N 1085.
- 4.ПРИКАЗ Минкультуры России (Министерство культуры РФ) от 11 июля 2014 г. № 1215 "ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ, ВКЛЮЧАЮЩИХ ГОСТИНИЦЫ И ИНЫЕ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ,

ГОРНОЛЫЖНЫЕ ТРАССЫ И ПЛЯЖИ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ АККРЕДИТОВАННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ".

- 5.ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам **НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ Услуги средств размещения ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ХОСТЕЛАМ** Дата введения 2015-01-01.(Введен впервые)
- 6.Общие требования ГОСТ Р 55319-2012 «Услуги средств размещения. Общие требования. Название документа: ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги.»
- 7.ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. (Термины и определения) от 01.07.2010г.;
- 8.ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения . Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха. Дата введения 01.07.2012 введен впервые.
- 9.ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения. (Дата введения 01.01.2014. Введен впервые.)
- 10.ГОСТ Р 53522-2009 **НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ТУРИСТСКИЕ И ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ.** Основные положения, дата введения 2010-07-01;
- 11.ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования. Дата введения в действие: 01.07.2011г.;
- 12.ГОСТ-Р-50644-2009 Туристские услуги. Требования по ГОСТ Р 55699-2013 обеспечению безопасности туристов. Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
- 13.ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения(Дата введения 01.09.2015. Введен впервые.)
- 14.ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
- 15.ГОСТ Р 50681-2010. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.
- 16.ГОСТ Р 30494-2011. Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях. (Дата введения 01.01.2013. Поправка ИУС №7-2016. Взамен ГОСТ 30494-96)
- 17.Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» От 24.11.1996г № 132-ФЗ (внесение изменений), закон вступил в силу 01 июня 2007года.
- 18.Федеральный закон Российской Федерации от 4 мая 2011 г. N 99-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности"
- 19.Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 3 июля 2016 года)

Г)Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.unwto.org> - Всемирная туристская организация (UNWTO).
2. <http://www.russiatourism.ru> - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).
3. [http:// www.tourlib.net](http://www.tourlib.net) - Все о туризме: туристическая библиотека.
4. <http://www.ratanews.ru> - Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии.
5. <http://school-collection.edu.ru/> - Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов.
6. <http://fcior.edu.ru/> - Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов.
7. <http://www.libertarium.ru/library> – социология в библиотеке либертариум
8. <http://soc.lib.ru/> - **библиотека Социологии, Психологии, Управления.**
9. <http://politsocio.uapa.ru/> <http://voprosopolitolog.ru> <http://www.politstudies.ru/>
10. <http://www.isras.ru/Sociologicalmagazine.html>

д)Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

–программное обеспечение практики:

- 1.Операционная система – Microsoft Windows.
 - 2.Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
 - 3.Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
 - 4.Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.
 - 5.Специализированное программное обеспечение:
 - Специализированная программа ЕхаHotel (модули: Ресурсы, Парковка, Уборка, Рассылка e-mail; Расчет зарплат, Расчеты с партнерами).
 - Специализированная программа ЕхаExcursions (модули: Модуль БСО, Модуль Места в транспорте, Модуль Совместные рейсы, Модуль Маршруты, Модуль Трансферы, Модуль Выручка с точек продаж, Модуль Комиссионные, Модуль Сопутствующие товары, Модуль Расчет зарплат, Расчеты с партнерами, Модуль Кассиры, Модуль Водители, Модуль Экскурсоводы, Модуль Аналитика, Модуль Печать прайсов и расписаний).
- современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:*

Отечественные базы данных:

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

Зарубежные базы данных:

1. «Health Research Premium Collection» компании ProQuest www.proquest.com

7.Материально-техническое обеспечение дисциплины.

- 1.*Мультимедийный класс* включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet.
- 2.*Учебные аудитории* для проведения занятий лекционного типа и (или) занятий семинарского типа, самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных и групповых консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

3.Перечень кабинетов и других помещений в РГУФКСМиТ:

- Материально-техническая база гостиничного предприятия
- Стандарты обслуживания в туристско-гостиничных комплексах

- 4.*Залы:* библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет, актовый зал.

Приложения к рабочей программе дисциплины

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине Организация и технологии обслуживания номерного фонда для обучающихся института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса 3 курса – по очной, 4-го курса по заочной форме обучения, направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профилю «Гостиничная деятельность»

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Туризма и гостиничного дела.

Сроки изучения дисциплины (модуля): 5-й (очная форма обучения), 8-й (заочная форма обучения).

Форма промежуточной аттестации: *зачет*

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях)	Максимальное кол-во баллов
1	<i>Посещение занятий</i>	<i>В течение семестра</i>	<i>10</i>
2	<i>Собеседование на семинаре «Введение. Роль административно – хозяйственной службы в гостиничном</i>	<i>1-3 неделя</i>	<i>5</i>

	хозяйстве; взаимодействие ее с другими службами гостиницы»		
3	Собеседование на семинаре «Структура и функции административно-хозяйственной службы. Сфера ответственности, планирование работы административно-хозяйственной службы»	4-6-неделя	5
4	Собеседование на семинаре «Управление персоналом административно- хозяйственной службы»	7-8 неделя	5
5	Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре «Управление материально- техническими запасами»	9-12 неделя	15
6	Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре «Технология эксплуатации мебели и оборудования»	13-14 неделя	15
7	Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре «Уборка помещений и гостевых номеров»	15-16 неделя	15
8	Выполнение тестового задания, контрольные вопросы по темам 1-3	17неделя	10
9	Зачет		20
	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимально е кол-во баллов
1	Выступление на семинаре по темам 1-3	5
2	Контрольные вопросы по темам 1-3	15
4	Эссе (индивидуальная творческая работа) по темам 1-3	15
5	Дополнительное тестирование по темам 1-3	15

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы) 43.03.03 «Гостиничное дело».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

IV. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам, завершающихся зачётом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое	2		3	4	5	
	Неудовлетворительно		Удовлетворительно	Хорошо	Отлично	

выражение оценки						
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

**Шкала успеваемости по дисциплинам при проведении текущего контроля
успеваемости**

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ОД.9 Организация и технологии обслуживания номерного фонда

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва - 2017

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы.

Семестр освоения дисциплины: 5 семестр (очно), 8-семестр (заочно).

1.Цели освоения дисциплины

Цель курса: подготовить обучающихся к последующему вхождению в практику деятельности бакалавра на основе приобретения теоретических знаний и практических навыков в овладении функциональными элементами организации работы административно-хозяйственной службы в гостиничных предприятиях и туристических комплексах.

Задачи курса:

- изучить понятийный аппарат, применяемый при изучении организации работы административно-хозяйственной службы;
- изучить концепцию и принципы работы административно-хозяйственной службы;
- обосновать факторы конкурентоспособности на основе специфики гостиничного предприятия и его ответственности за качество обслуживания;
- сформировать навыки профессионального подхода к работе в административно-хозяйственной службе.

Данная дисциплина реализуется на русском языке.

2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине:

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине наименование	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	2	3	4	5
ОПК-2	Знать: - методы и стили управления; - виды мотивации и методы стимулирования персонала; - методы координации работы функциональных подразделений гостиницы, - способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности	5		4
	Уметь: -организовывать работу исполнителей, - принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы, -распределять обязанности и определять объемы работ исполнителей, - координировать работу функциональных подразделений гостиницы, оценки - давать оценку эффективности производственно-технологической деятельности гостиницы	5		4

	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками организовывать работу исполнителей, -принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы, -применять технологии профессионального развития и совершенствования, -распределения обязанностей и определения объемов работ исполнителей, - координации работы функциональных подразделений гостиницы, -оценки эффективности производственно-технологической деятельности гостиницы 	5		4
ПК-4	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные законодательные акты и нормативные правовые документы, регулирующие гостиничную деятельность, - основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -основы технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, 	5		4
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -организовывать работу функциональных служб гостиниц; -анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителя и делать соответствующие выводы, -анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; -организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания на предприятии размещения; 	5		4
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровня обслуживания потребителя, -навыками организации работы функциональных служб гостиниц; - навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения; - навыками организации, контроля процессов обслуживания на предприятиях размещения; 	5		4
ПК-5	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; 	5		4

	-профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; -организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, - системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ.			
	Уметь: -анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, -обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; -контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; -организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения	5		4
	Владеть: -навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; -навыками применения стандартов в гостиничной деятельности ; - навыками контроля и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - навыками организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения.	5		4

3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 академических часов.

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Структура и функции административно-хозяйственной службы. Сфера	5	4	6	14		

	ответственности, планирование работы административно-хозяйственной службы. Управление персоналом административно-хозяйственной службы.					
2	Материально-технические запасы в АХС	4	6	14		
3	Технология проведения работ в АХС	4	6	14		
Итого часов:		12	18	42		зачет

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	занятия семинарског	Самостоятел ьная работа	Контроль	
1	Структура и функции административно-хозяйственной службы. Сфера ответственности, планирование работы административно-хозяйственной службы. Управление персоналом административно-хозяйственной службы.	8	2	2	20		
2	Материально-технические запасы в АХС		1	1	20		
3	Технология проведения работ в АХС		1	1	24		
Итого часов:			4	4	64		зачет

Заочная форма обучения (ускоренная форма)

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Структура и функции административно-хозяйственной службы. Сфера ответственности, планирование работы административно-хозяйственной службы. Управление персоналом административно-хозяйственной службы.	6	2	2	20		
2	Материально-технические запасы в АХС		1	1	20		
3	Технология проведения работ в АХС		1	1	24		
Итого часов:			4	4	64		зачет

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.9 Организация дополнительных услуг в гостинице

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом Института туризма, рекреации,
реабилитации и фитнеса

Протокол № _77_ от «_25_» ____04____2017 г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № _02_ от «_26_» ____09____20_17_ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____20__ г.

Составитель: Корнеева Евгения Ивановна – кандидат исторических наук,
доцент кафедры Туризм и гостиничное дело РГУФКСМиТ

Седенков Сергей Евгеньевич – преподаватель кафедры
Туризм и гостиничное дело РГУФКСМиТ.

Рецензент: _____

1.Цель изучения дисциплины: является приобретение студентами теоретических знаний о дополнительных и вспомогательных службах в гостиницах, а также изучение специфики организации и технологии предоставления сопутствующих услуг.

Задачи: изучить функции дополнительной службы, определить ее значение для развития гостиницы.

В результате изучения дисциплины студенты должны **знать:**

- услуги гостиницы, которые оказывают дополнительные службы;
- организацию и технологию предоставления сопутствующих и дополнительных услуг в гостинице;
- виды транспортного обслуживания клиентов;
- требования к персоналу вспомогательных служб;
- функции анимационной службы и специфику ее организации;
- специфику организации спортивно-оздоровительных, бизнес-мероприятий мероприятий в гостинице;
- технологию работы и обслуживания специализированных (массовых) мероприятий.

Данная дисциплина реализуется на русском языке.

2.Место дисциплины (модуля) в структуре ООП (ОПОП)

В структуре основной образовательной программы учебная дисциплина Организация дополнительных служб в гостинице относится к вариативной части блока обязательных дисциплин.

Данная дисциплина органично связана с отдельными элементами ООП (ОПОП):

- базируется на освоении дисциплин таких как: Структура и функции гостиничного предприятия, Технологии продаж в гостиничном предприятии, Мотивация потребителей: инновационные подходы.

- является предшествующей освоению профессиональных дисциплин, предусмотренных учебным планом: Стандарты обслуживания в туристско-гостиничных комплексах, Документационное обеспечение профессиональной деятельности в туризме и гостеприимстве и др.

- итоговая оценка уровня сформированности освоенных за период изучения дисциплины компетенций проводится в рамках процедуры государственной итоговой аттестации.

3.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине наименование	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	2	3	4	5
ОПК-3	Знать: - основы государственного регулирования гостиничной	5		7

	<p>деятельности, органы управления сферой гостиничной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные законодательные акты и нормативные правовые документы, касающиеся функционирования гостиничного хозяйства; - основы стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; - общую характеристику договорных отношений в гостиничной сфере. 			
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять договорную документацию для всех контрагентов гостиничной деятельности, - применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; <p>применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность 	5		7
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа и составления договорной документации; - навыками оценки соответствия стандартов качества на предприятиях гостиничной индустрии требованиям нормативной документации - навыками применения на практике правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность; - навыками использования технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность 	5		7
ПК-6	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; - основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; - профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; - организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, - системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. 	5		7
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, - обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; - применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; - контролировать выполнение технологических процессов и 	5		7

	<p>должностных инструкций в гостиничной деятельности;</p> <p>-организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p>			
	<p>Владеть:</p> <p>-навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей;</p> <p>-навыками применения стандартов в гостиничной деятельности ;</p> <p>- навыками контролирования и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности;</p> <p>- навыками организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения.</p>	5		7
ПК-8	<p>Знать:</p> <p>-правовые и нормативные документы , регламентирующие гостиничную деятельность;</p> <p>- основы производственно – технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;</p> <p>- принципы организации производственного процесса гостиничных предприятий;</p> <p>- организацию технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей</p>	5		7
	<p>Уметь:</p> <p>-применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;</p> <p>-анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения,</p> <p>-обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;</p> <p>-использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей</p>	5		7
	<p>Владеть:</p> <p>- навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей;</p> <p>- навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения;</p> <p>- навыками использования оптимальных технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей</p>	5		7

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 академических часов.

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Современное состояние рынка гостиничных услуг, предоставляемых индустрией гостеприимства	5	6	10	17		
2	Бытовое обслуживание в гостиничном предприятии: предоставление материально-технических услуг		6	10	17		
3	Организация развлечений, проведение массовых, спортивно-оздоровительных и бизнес-услуг в гостинице: предоставление социально-культурных услуг		6	10	17		
Итого часов:			18	30	51	9	Экзамен

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Современное состояние рынка гостиничных услуг, предоставляемых индустрией гостеприимства	7	2	2	30		
2	Бытовое обслуживание в гостиничном предприятии:		1	2	30		

	предоставление материально-технических услуг						
3	Организация развлечений, проведение массовых, спортивно-оздоровительных и бизнес-услуг в гостинице: предоставление социально-культурных услуг		1	2	29		
Итого часов:			4	6	89	9	Экзамен

Заочная форма обучения (ускоренная)

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Современное состояние рынка гостиничных услуг, предоставляемых индустрией гостеприимства	5	2	2	30		
2	Бытовое обслуживание в гостиничном предприятии: предоставление материально-технических услуг		2	4	30		
3	Организация развлечений, проведение массовых, спортивно-оздоровительных и бизнес-услуг в гостинице: предоставление социально-культурных услуг		2	2	29		
Итого часов:			6	8	85	9	Экзамен

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине. (Приложения к рабочей программе дисциплины).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине. Программой предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация в форме зачета – 5 семестр – очная форма; 7-заочная форма.

Вопросы для устного ответа на экзамене:

1. Структура гостиничных услуг.
2. Основной гостиничный продукт.
3. Сопутствующий гостиничный продукт.
4. Дополнительный гостиничный продукт.
5. Гостиничный продукт по замыслу.
6. Гостиничный продукт в реальном исполнении.
7. Гостиничный продукт с подкреплением.
8. Сущность продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия (продуктовый ассортимент).
9. Понятие анимации в индустрии гостеприимства.
10. Особенности и значение гостиничной анимации.
11. Виды и программы гостиничной анимации.
12. Планирование и организация работы анимационной службы в гостинице.
13. Анимационная деятельность в средствах размещения России.
14. Технология организации спортивных мероприятий в гостиничном предприятии.
15. Технология организации оздоровительных мероприятий в гостиничных предприятиях.
16. Материальная база казино и особенности устройства.
17. Управленческая структура ночных клубов и казино.
18. Обслуживающий персонал.
19. Что входит в понятие кейтеринг? Преимущество кейтеринга организованного на базе гостиницы.
20. Оборудование и размещение кейтеринга.
21. Дайте характеристику помещениям для организации кейтеринга.
22. Правила заполнения заказа на организацию специализированных (массовых) мероприятий.
23. Банкет-фуршет.
24. Банкет-коктейль.
25. Банкет-чай.
26. Бизнес-ланч.
27. Условия, которые необходимо соблюдать при проектировании кейтеринговых помещений.
28. Предоставление услуг трансфера на гостиничном предприятии.
29. Организация службы такси в гостинице.
30. Организация службы проката автомобилей на гостиничном предприятии.
31. Организация торгового обслуживания на гостиничном предприятии. Центры розничной торговли: продукты, товары местного производства, сувениры.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины.

А)Основная:

1. <https://rucont.ru/efd/358792> Артемова Е.Н. Организация анимации в гостеприимстве и туризме: учебно-методическое пособие для вузов / Е.Н. Артемова, 2010. – 115 с. ID 358792
2. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб. пособие: рек. ФГОУ ВО "Рос. гос. ун-т туризма и сервиса" / И.С. Барчуков [и др.]. - М.: Кнорус, 2012. - 164 с. Библиогр.: с. 165 - ISBN 978-5-406-00863-8: 300.00.
3. Родионова Н.С. Организация гостиничного дела: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подг. 101100: рек. УМО учебн. Заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма/ Е.В. Субботина, Л.Е.Глаголева, Е.А. Высотина.- СПб.: Троицк. Мост, 2014.-349с.

Б)Дополнительная:

- 1.<https://rucont.ru/efd/535926> М.В. Кобяк, Лайко Технологический прогресс как фактор инноваций в гостиничном бизнесе// Российское предпринимательство .— 2012 .— №18 .— С. 126-132/ ID 535926
- 2.<https://rucont.ru/efd/146378> Артемова Е.Н. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н., 2010 – 192 с. ID 146378/

В)Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.unwto.org> - Всемирная туристская организация (UNWTO).
2. <http://www.russiatourism.ru> - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).
3. <http://www.tourlib.net> - Все о туризме: туристическая библиотека.
4. <http://www.ratanews.ru> - Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии.
5. <http://school-collection.edu.ru/> - Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов.
6. <http://fcior.edu.ru/> - Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов.
7. <http://www.libertarium.ru/library> – социология в библиотеке либертариум
8. <http://soc.lib.ru/> - библиотека Социологии, Психологии, Управления.
9. <http://politsocio.uapa.ru/> <http://voprospolitolog.ru> <http://www.politstudies.ru/>
10. <http://www.isras.ru/Sociologicalmagazine.html>

г)Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

–программное обеспечение практики:

- 1.Операционная система – Microsoft Windows.
- 2.Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
- 3.Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
- 4.Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.
- 5.Специализированное программное обеспечение:
 - Специализированная программа ЕхаHotel (модули: Ресурсы, Парковка, Уборка, Рассылка e-mail; Расчет зарплат, Расчеты с партнерами).
 - Специализированная программа ЕхаExcursions (модули: Модуль БСО, Модуль Места в транспорте, Модуль Совместные рейсы, Модуль Маршруты, Модуль Трансферы, Модуль Выручка с точек продаж, Модуль Комиссионные, Модуль Сопутствующие товары, Модуль Расчет зарплат, Расчеты с партнерами, Модуль Кассиры, Модуль Водители, Модуль Экскурсоводы, Модуль Аналитика, Модуль Печать прайсов и расписаний).

–современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Отечественные базы данных:

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

Зарубежные базы данных:

1. «Health Research Premium Collection» компании ProQuest www.proquest.com

7.Материально-техническое обеспечение дисциплины.

- 1.*Мультимедийный класс* включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet.

2. *Учебные аудитории* для проведения занятий лекционного типа и (или) занятий семинарского типа, самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных и групповых консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

3. *Перечень кабинетов и других помещений в РГУФКСМиТ:*

–Проектирование и организация гостиничных услуг

4. *Залы:* библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет, актовый зал.

Приложения к рабочей программе дисциплины

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине Организация дополнительных услуг в гостинице для обучающихся института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса 3 курса – по очной, 4-го курса по заочной форме обучения, направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профилю «Гостиничная деятельность»

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Туризма и гостиничного дела.

Сроки изучения дисциплины (модуля): 5-й (очная форма обучения), 7-й (заочная форма обучения).

Форма промежуточной аттестации: *Экзамен*

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях)	Максимальное кол-во баллов
1	<i>Посещение занятий</i>	<i>В течение семестра</i>	10
2	<i>Собеседование на семинаре «Услуги, предоставляемые индустрией гостеприимства»</i>	<i>1-3-неделя</i>	5
3	<i>Собеседование на семинаре «Бытовое обслуживание в гостинице. Организация услуг питания»</i>	<i>4-6 неделя</i>	5
4	<i>Собеседование на семинаре «Организация телекоммуникационных услуг в гостинице»</i>	<i>7-8 неделя</i>	5
5	<i>Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре «Организация работы сервисного бюро»</i>	<i>9-11 неделя</i>	15
6	<i>Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре «Организация развлечений в гостинице»</i>	<i>12- неделя</i>	10
7	<i>Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре «Организация проведения массовых мероприятий»</i>	<i>13 неделя</i>	10
8	<i>Выполнение тестового задания по темам 1-3</i>	<i>17 неделя</i>	10
9	Экзамен		30
	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимальное кол-во баллов
1	<i>Выступление на семинаре по темам 1-3</i>	5
2	<i>Контрольная работа по темам 1-2</i>	15
4	<i>Эссе (индивидуальная творческая работа) по темам 1-3</i>	15
5	<i>Дополнительное тестирование по темам 1-3</i>	15

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы) 43.03.03 «Гостиничное дело».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

IV. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам, завершающихся экзаменом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	2 Неудовлетворительно		3 Удовлетворительно	4 Хорошо	5 Отлично	
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости по дисциплинам при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ОД.10 Организация дополнительных услуг в гостинице

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная /заочная

Год набора 2017 г.

Москва 2017

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Семестр освоения дисциплины: 5 семестр (очно), 8-семестр (заочно).

1.Цели освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины: является приобретение студентами теоретических знаний о дополнительных и вспомогательных службах в гостиницах, а также изучение специфики организации и технологии предоставления сопутствующих услуг.

Задачи: изучить функции дополнительной службы, определить ее значение для развития гостиницы.

В результате изучения дисциплины студенты должны **знать:**

- услуги гостиницы, которые оказывают дополнительные службы;
- организацию и технологию предоставления сопутствующих и дополнительных услуг в гостинице;
- виды транспортного обслуживания клиентов;
- требования к персоналу вспомогательных служб;
- функции анимационной службы и специфику ее организации;
- специфику организации спортивно-оздоровительных, бизнес-мероприятий мероприятий в гостинице;
- технологию работы и обслуживания специализированных (массовых) мероприятий.

Данная дисциплина реализуется на русском языке.

2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине:

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине наименование	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	2	3	4	5
ОПК-3	Знать: - основы государственного регулирования гостиничной деятельности, органы управления сферой гостиничной деятельности; - современные законодательные акты и нормативные правовые документы, касающиеся функционирования гостиничного хозяйства; - основы стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; - общую характеристику договорных отношений в гостиничной сфере.	5		7
	Уметь: -составлять договорную документацию для всех	5		7

	<p>контрагентов гостиничной деятельности,</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; <p>применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность 			
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа и составления договорной документации; - навыками оценки соответствия стандартов качества на предприятиях гостиничной индустрии требованиям нормативной документации - навыками применения на практике правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность; -навыками использования технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность 	5		7
ПК-6	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; -профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; -организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, - системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ. 	5		7
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, -обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; -контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; -организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения 	5		7
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; -навыками применения стандартов в гостиничной деятельности ; - навыками контролирования и выполнения 	5		7

	технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - навыками организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения.			
ПК-8	Знать: -правовые и нормативные документы , регламентирующие гостиничную деятельность; - основы производственно – технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - принципы организации производственного процесса гостиничных предприятий; - организацию технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей	5		7
	Уметь: -применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, -обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей	5		7
	Владеть: - навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; - навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения; - навыками использования оптимальных технологических процессов в гостиничной деятельности в том числе в соответствии с требованиями потребителей	5		7

3. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы, 72 академических часов.

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)

			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятел ьная работа	Контроль	
1	Современное состояние рынка гостиничных услуг, предоставляемых индустрией гостеприимства	5	6	10	17		
2	Бытовое обслуживание в гостиничном предприятии: предоставление материально-технических услуг		6	10	17		
3	Организация развлечений, проведение массовых, спортивно-оздоровительных и бизнес-услуг в гостинице: предоставление социально-культурных услуг		6	10	17		
Итого часов:			18	30	51	9	Экзамен

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)			Контроль	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятел ьная работа		
1	Современное состояние рынка гостиничных услуг, предоставляемых индустрией гостеприимства	7	2	2	30		
2	Бытовое обслуживание в гостиничном предприятии: предоставление материально-технических услуг		1	2	30		
3	Организация развлечений, проведение массовых, спортивно-оздоровительных и бизнес-услуг в гостинице: предоставление социально-культурных услуг		1	2	29		

Итого часов:		4	6	89	9	Экзамен
---------------------	--	----------	----------	-----------	---	----------------

Заочная форма обучения (ускоренная)

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного	Занятия семинарского	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Современное состояние рынка гостиничных услуг, предоставляемых индустрией гостеприимства	5	2	2	30		
2	Бытовое обслуживание в гостиничном предприятии: предоставление материально-технических услуг		2	4	30		
3	Организация развлечений, проведение массовых, спортивно-оздоровительных и бизнес-услуг в гостинице: предоставление социально-культурных услуг		2	2	29		
Итого часов:			6	8	85	9	Экзамен

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт Гуманитарный
Кафедра Экономики и права

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.11 Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности

(шифр, наименование в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки/специальность: **43.03.03 «Гостиничное дело»**
(код и наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная и заочная*

Год набора 2017

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом
Гуманитарного института
Протокол № 66 от «24» апреля 2017г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры

(наименование)

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры

(наименование)

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры

(наименование)

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры

(наименование)

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Составители:

Байрамов В.М. – доктор юридических наук, профессор кафедры Экономики и права
РГУФКСМиТ;

Байрамов С.В. – кандидат юридических наук, доцент кафедры Экономики и права
РГУФКСМиТ;

Хлуднев Е.И. – старший преподаватель кафедры Экономики и права РГУФКСМиТ;

Рецензент: Жукова Ольга Владиславовна, к.э.н., доцент кафедры менеджмента и
экономики спорта им. В.В. Кузина

1.Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины «Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности» является приобретение и овладение студентами направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело основами правовых знаний в профессиональной области деятельности и умениями использовать их в своей повседневной практической работе в сфере туризма. Дисциплина реализуется на русском языке.

2.Место дисциплины в структуре ООП (ОПОП)

Дисциплина «Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности» относится к дисциплинам вариативной части образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (обязательная дисциплина). Знания и навыки, полученные в результате её изучения являются необходимыми для успешной сдачи итоговой аттестации и защиты выпускной квалификационной работы. В качестве предшествующей дисциплины выступает дисциплина «Право».

3.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Этап формирования компетенции (номер семестра, курса)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	5	6	7
ОК-4	Знать: систему отечественного законодательства; основные положения международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмы применения основных	3		3

	нормативно-правовых актов; тенденции законодательства и судебной практики.			
	Уметь: оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах, рекомендательных документах, грамотно её использовать; с позиций правовых норм анализировать конкретные ситуации, возникающие в повседневной практике; анализировать и оценивать законодательные инициативы; принимать адекватные решения при возникновении критических, спорных ситуаций	3		3
	Владеть: навыками применения правовых знаний в текущей профессиональной деятельности.	3		3
ОПК-3	Знать: - основы государственного регулирования гостиничной деятельности, органы управления сферой гостиничной деятельности; - современные законодательные акты и нормативные правовые документы, касающиеся функционирования гостиничного хозяйства; - основы стандартизации и сертификации в гостиничной сфере; - общую характеристику договорных отношений в гостиничной сфере.	3		3
	Уметь: -составлять договорную документацию для всех контрагентов гостиничной деятельности, - применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг деятельности гостиничного предприятия; применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -использовать технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	3		3
	Владеть: - навыками анализа и составления договорной документации; - навыками оценки соответствия стандартов качества на предприятиях гостиничной индустрии требованиям нормативной документации - навыками применения на практике правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность; -навыками использования технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность	3		3
ПК-5	Знать: -правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; -основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; -организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; -профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; -организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, - системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ.	3		3

	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, -обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; -контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; -организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения 	3		3
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; -навыками применения стандартов в гостиничной деятельности; - навыками контролирования и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - навыками организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения. 	3		3

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 академических часов.

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Правовое регулирование международного сотрудничества в сфере туризма	3	2	2	4		
2	Источники правового регулирования туризма	3	2	2	4		
3	Государственное регулирование туризма. Государственный надзор в сфере туристской деятельности.	3	2	2	4		
4	Правовые основы туристского	3	2	2	4		

	предприятия						
5	Формирование, продвижение, реализация туристского продукта	3	2	3	5		
6	Туристская услуга как предмет правового регулирования	3	2	3	5		
7	Безопасность и страхование в туризме	3	2	3	5		
8	Финансовое обеспечение туроператорской деятельности	3	2	3	5		
Итого часов:			18	30	51	9	экзамен

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Курс	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Правовое регулирование международного сотрудничества в сфере туризма	3	1	1	11		
2	Источники правового регулирования туризма	3	1	1	11		
3	Государственное регулирование туризма. Государственный надзор в сфере туристской деятельности.	3	1	1	11		
4	Правовые основы туристского предприятия	3	1	1	11		
5	Формирование, продвижение, реализация туристского продукта	3	1	1	11		
6	Туристская услуга как предмет правового регулирования	3	1	1	10		
7	Безопасность и страхование в туризме	3		1	10		
8	Финансовое обеспечение	3		1	10		

	туроператорской деятельности						
Итого часов:		6	8	85	9	экзамен	

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине (Приложения к рабочей программе дисциплины).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине.

Вопросы к экзамену

1. Общая характеристика источников правового регулирования туризма на международном уровне.
2. Манильская декларация «О мировом туризме»
3. Хартия туризма и Кодекс туриста
4. Глобальный этический кодекс туризма.
5. Осакские деларации о туризме.
6. Система источников правового регулирования туризма в РФ.
7. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
8. Конституция РФ как источник правового регулирования туристкой деятельности.
9. Гражданский кодекс РФ как источник правового регулирования туристкой деятельности.
10. Основные понятия, применяемые в законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
11. Понятие, функции туристской политики.
12. Цели, задачи, способы государственного регулирования туристской деятельности.
13. Полномочия Федерального агентства по туризму.
14. Стандартизация и классификация объектов туристской деятельности.
15. Сертификация туристской деятельности.
16. Единый Федеральный реестр туроператоров.
17. Понятие, признаки туристского предприятия.
18. Порядок создания туристского предприятия.

19. Учредительные документы.
20. Государственная регистрация создания туристского предприятия.
21. Прекращение деятельности туристского предприятия.
22. Понятие туристского продукта.
23. Туристская услуга как предмет правового регулирования. Основные туристские услуги.
24. Понятие договора на оказание туристских услуг.
25. Порядок оформления договора.
26. Существенные условия договора.
27. Электронная путевка.
28. Права и обязанности туриста.
29. Права и обязанности туроператора (турагента).
30. Ответственность сторон договора.
31. Основания изменения и расторжения договора.
32. Понятие безопасности в сфере туризма.
33. Понятие страхования, его признаки и функции.
34. Формы и виды страхования.
35. Требования к финансовому обеспечению в сфере туристической деятельности.
36. Договор страхования ответственности туроператора.
37. Объединения туроператоров и турагентов.
38. Объединения туристов.
39. Туристские ресурсы.
40. Безопасность туризма.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины.

а) Основная литература:

1. Баумгартен, Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : учеб. для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Гостинич. дело" : рек. Умо РФ по образованию в обл. сервиса и туризма / Л.В. Баумгартен. - М.: Academia, 2013. - 285 с.: табл.
2. Правовое обеспечение туризма [Электронный ресурс] : учебник / под общ. ред. Е.Л. Писаревского. - М.: Изд-во Федер. агентство по туризму, 2014

б)Дополнительная литература:

- 1.Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учеб. для студентов учреждений высш. образования, обучающихся по направлению подгот. "Гостинич. дело" / Н.Ю. Арбузова. - 4-е изд., испр. - М.: Academia, 2014. - 224 с.: табл.
- 2.Барчуков, И.С. Технологии проектирования услуг в рекреации и туризме : Монография / И.С. Барчуков ; Современ. гуманитар. акад. - М.: [Изд-во СГУ], 2014. - 284 с.
- 3.Баумгартен, Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме : Практикум / Л.В. Баумгартен. - М.: Дашков и К, 2010. - 301 с.: ил.
- 4.Вахмистров, В.П. Правовое обеспечение туризма : учеб. пособие по дисциплине специализации спец. "Менеджмент организации" / Вахмистров В.П., Вахмистров С.И.; Балт. междунар. ин-т туризма : рек. Советом Умо вузов России по образованию в обл. менеджмента. - СПб.: Михайлова В.А., 2005. - 286 с.
- 5.Комментарий к Конституции Российской Федерации / Ин-т законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве РФ; Отв. ред. Л. А. Окуньков. - 2-е изд., доп. и перераб. - М.: БЕК, 1996. - 635 с.

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- 1.Официальный сайт Федерального агентства по туризму // URL:
www.russiatourism.ru
- 2.Издание Правительства Российской Федерации, официальный публикатор документов // URL: www.rg.ru

г) Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

–*программное обеспечение дисциплины (модуля):*

- Операционная система – Microsoft Windows.
- Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.

- Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
- Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.
- Информационно-правовое обеспечение – Гарант.
–*современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:*
- «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
- Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
- Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).

1. Мультимедийный класс включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet и подключением к правовой системе «Гарант» (настольная или интернет-версия).
2. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа и (или) занятий семинарского типа, самостоятельной работы и групповых консультаций обучающихся с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

*по дисциплине **Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности для обучающихся Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности (профиля) «Гостиничная деятельность» 2 курса очной формы обучения и 3 курса заочной формы обучения.***

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Экономики и права.

Сроки изучения дисциплины: 3 семестр для очной формы обучения, 3 курс для заочной формы обучения.

Форма промежуточной аттестации: *экзамен.*

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях)	Максимальное кол-во баллов
1	<i>Тестирование по теме «Правовое регулирование международного сотрудничества в сфере туризма»</i>	<i>2 неделя</i>	<i>10</i>
2	<i>Тестирование по теме «Источники правового регулирования туризма»</i>	<i>3 неделя</i>	<i>10</i>
3	<i>Тестирование по теме «Государственное регулирование туризма. Государственный надзор в сфере туристской деятельности»</i>	<i>4 неделя</i>	<i>10</i>
4	<i>Тестирование по теме «Правовые основы туристского предприятия»</i>	<i>5 неделя</i>	<i>10</i>
5	<i>Тестирование по теме «Формирование, продвижение, реализация туристского продукта»</i>	<i>6 неделя</i>	<i>10</i>
6	<i>Тестирование по теме «Туристская услуга как предмет правового регулирования»</i>	<i>7 неделя</i>	<i>10</i>
7	<i>Тестирование по теме «Безопасность и страхование в туризме»</i>	<i>8 неделя</i>	<i>10</i>
9	<i>Контрольная работа по теме «Финансовое обеспечение туроператорской деятельности»</i>	<i>9 неделя</i>	<i>10</i>
10	<i>Посещение занятий</i>	<i>В течение семестра</i>	<i>5</i>
	Экзамен		15

	ИТОГО		100 баллов
--	--------------	--	-------------------

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимально е кол-во баллов
1	<i>Написание и защита реферата по теме «Правовое регулирование международного сотрудничества в сфере туризма»</i>	15
2	<i>Написание и защита реферата по теме «Источники правового регулирования туризма»</i>	15
3	<i>Написание и защита реферата по теме «Государственное регулирование туризма. Государственный надзор в сфере туристской деятельности.»</i>	15
4	<i>Написание и защита реферата по теме «Правовые основы туристского предприятия»</i>	15
5	<i>Написание и защита реферата по теме «Формирование, продвижение, реализация туристского продукта»</i>	15
6	<i>Написание и защита реферата по теме «Туристская услуга как предмет правового регулирования»</i>	15
7	<i>Написание и защита реферата по теме «Безопасность и страхование в туризме»</i>	15
8	<i>Написание и защита реферата по теме «Финансовое обеспечение туроператорской деятельности»</i>	15

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы)».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

V. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	2 Неудовлетворительно		3 Удовлетворительно	4 Хорошо	5 Отлично	
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости по дисциплинам при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт Гуманитарный
Кафедра Экономики и права

АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ОД.11 Нормативно-правовое регулирование гостиничной
деятельности**

(шифр, наименование в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки/специальность: **43.03.03 «Гостиничное дело»**
(код и наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная и заочная*

Год набора 2017

Москва – 2017 г.

1.Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

2.Семестр(ы) освоения дисциплины: 3 для очной формы обучения, 3 курс для заочной формы обучения.

3. Цель освоения дисциплины: Цель освоения дисциплины «Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности» является приобретение и овладение студентами направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело основами правовых знаний в профессиональной области деятельности и умениями использовать их в своей повседневной практической работе в сфере туризма. Дисциплина реализуется на русском языке.

3.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-6);

готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3).

способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5).

4.Краткое содержание дисциплины:

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
----------	--------------------------	----------------	--	--

			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Правовое регулирование международного сотрудничества в сфере туризма	3	2	2	4		
2	Источники правового регулирования туризма	3	2	2	4		
3	Государственное регулирование туризма. Государственный надзор в сфере туристской деятельности.	3	2	2	4		
4	Правовые основы туристского предприятия	3	2	2	4		
5	Формирование, продвижение, реализация туристского продукта	3	2	3	5		
6	Туристская услуга как предмет правового регулирования	3	2	3	5		
7	Безопасность и страхование в туризме	3	2	3	5		
8	Финансовое обеспечение туроператорской деятельности	3	2	3	5		
Итого часов:			18	30	51	9	экзамен

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Курс	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Правовое регулирование международного сотрудничества в сфере туризма	3	1	1	11		
2	Источники правового регулирования туризма	3	1	1	11		

3	Государственное регулирование туризма. Государственный надзор в сфере туристской деятельности.	3	1	1	11		
4	Правовые основы туристского предприятия	3	1	1	11		
5	Формирование, продвижение, реализация туристского продукта	3	1	1	11		
6	Туристская услуга как предмет правового регулирования	3	1	1	10		
7	Безопасность и страхование в туризме	3		1	10		
8	Финансовое обеспечение туроператорской деятельности	3		1	10		
Итого часов:			6	8	85	9	экзамен

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Кафедра Туризма и гостиничного дела

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.12 Структура и функции гостиничного предприятия

Направление подготовки/специальность: 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная/заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом
Протокол № 77 от « 25 » _____ 04__2017__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от « __ » _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от « __ » _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от « __ » _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от « __ » _____ 20__ г.

Составитель: Кульмухаметова Ф.М., кандидат экономических наук, доцент кафедры
туризма и гостиничного дела

Рецензент:

1. Цель освоения дисциплины – формирование научного представления о структуре и функциях управления как виде профессиональной деятельности, путём формирования компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения основной образовательной программы на русском языке.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б1.В.ОД.12 «Структура и функции гостиничного предприятия» построена в соответствии с ООП с учетом требований ФГОС ВО, относится к вариативной части цикла обязательных дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль подготовки «Гостиничная деятельность».

Освоение дисциплины базируется на знаниях, сформированных на основе изучения дисциплин «Организация гостиничного дела» «Экономика». Знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины, должны использоваться студентами при освоении таких дисциплин как «Менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе», «Технология продаж в гостиничном предприятии», «Организация обслуживания гостей в туристско-гостиничных комплексах».

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине наименование	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	5	6	7
ОПК-3	<i>Знать:</i> современные законодательные акты и нормативные правовые документы, касающиеся функционирования гостиничного хозяйства	4		6
	<i>Умение:</i> применения на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	4		6
ПК-4	<i>Знать:</i> основы технологии и организации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения	4		6
	<i>Владеть:</i> навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения	4		6
ПК-7	<i>Уметь:</i> выявлять потребности потребителей	4		6
	<i>Владеть:</i> навыками применения современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями	4		6

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

очная/заочная формы обучения

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль		
1	Организационная структура предприятия	4	4	4	5			
2	Основные службы Front of the House 2.1. Служба управления номерным фондом 2.1.1 Служба приема и размещения;		2	4	4			
	2.1.2 Хозяйственная служба		2	4	4			
	2.2. Служба организации питания		2	4	4			
3	Службы Heart of the House 3.1. Административная служба		2	4	4			
	3.1.1. Секретариат		2	4	4			
	3.1.2. Финансовая служба		2	4	4			
	3.1.3. Кадровая служба		2	2	4			
Итого часов:				18	30	33	27	экзамен

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
---	----------------------------	---------	---	--	--	--	---

			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Организационная структура предприятия	6	2	2	15		
2	Основные службы Front of the House 2.1. Служба управления номерным фондом		2	4	10		
	2.1.1 Служба приема и размещения;				10		
	2.1.2 Хозяйственная служба				10		
	2.2. Служба организации питания				10		
3	Службы Heart of the House 3.1. Административная служба		2	2	10		
	3.1.1. Секретариат				10		
	3.1.2. Финансовая служба				10		
	3.1.3. Кадровая служба				10		
Итого часов:				6	8	85	9

Заочная (ускоренная) форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточ ной аттестации (<i>по семестрам</i>)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Организационная структура предприятия	4	2	2	15		
2	Основные службы Front of the House 2.1. Служба управления номерным фондом		2	4	10		
	2.1.1 Служба приема и размещения;				10		
	2.1.2 Хозяйственная служба				10		
	2.2. Служба организации питания				10		
3	Службы Heart of the House 3.1. Административная служба		2	2	10		
	3.1.1. Секретариат				10		
	3.1.2. Финансовая служба				10		

	3.1.3. Кадровая служба				10		
	Итого часов:		6	8	85	9	экзамен

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные средства – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательных программ, рабочих программ дисциплин / модулей.

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, в виде перечня вопросов для собеседования, перечня тем докладов/сообщений в виде презентаций, а также перечень вопросов к тестированию представлены в Информационной справке по дисциплине (Приложения к рабочей программе дисциплины).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

Перечень вопросов к экзамену

1. Гостиничное предприятие как многофункциональный комплекс управления. Типовая структура управления гостиничным предприятием.
2. Высшее управленческое звено гостиничного предприятия, задачи, стоящие перед ним. 3. Основные структурные подразделения гостиничного предприятия и взаимосвязь между ними.
4. Факторы, влияющие на выбор организационной структуры гостиницы. Отличие организационной структуры отеля три и пять звезд.
5. Сущность организационной структуры гостиничного предприятия, определение, цели, построение, горизонтальные и вертикальные разделения труда.
6. Гостиничные организационные структур. Дайте обзор и графически изобразите примерную структуру гостиницы.
7. Линейная структура управления отелем, достоинства и недостатки.
8. Функциональная структура управления гостиницей, достоинства и недостатки.
9. Линейно-функциональная структура гостиницы. Достоинства и недостатки.
10. Основные гостиничные концепции.
11. Договор франшизы.
12. Специфика гостиничных услуг. Основные услуги в отеле. Службы гостиницы, предоставляющие дополнительные услуги.
13. Матричная организационная структура гостиницы.
14. Служба управления номерным фондом.
15. Служба приема и размещения гостиницы. Цели и задачи службы.

16. Хозяйственная служба HOUSEKEEPING. Структура, Цели и задачи службы.
17. Основные разделы должностных инструкций.
18. Квалификационные требования к работникам гостиничного предприятия (профессиональные стандарты для работников различных структурных подразделений)
19. Цели и задачи Бизнес- центра в современной гостинице. Организация работы.
20. Оздоровительный центр гостиницы.
21. Служба организации питания- FOOD and BEVERAGE DEPARTMENT. Структура и функции службы.
22. Обслуживание в гостиничных номерах (Room-service). Структура и функции рум-сервиса.
23. Структура и функции инженерно-технической службы.
24. Индивидуальное обслуживание клиентов. Услуги консьержей, дворецких, швейцаров.
25. Коммерческая служба- SALES and MARKETING DEPARTMENT. Цели и задачи службы.
26. Структура и функции финансовой службы.
27. Структура службы кадров гостиничного предприятия и её функциональные обязанности.
28. Служба безопасности гостиницы. Цели и задачи службы.
29. Функции службы приема и размещения по информационному обеспечению гостей отеля.
30. Штатная структура службы приёма и размещения (расчет персонала)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины.

а) Основная литература:

1. Балабай, А. А. Технология и организация работы службы маркетинга и продаж гостиницы и пути ее совершенствования (на примере ООО Курорт Красная Пахра) / А. А. Балабай : МГИИТ, 2017. - 82 с. <https://rucont.ru/read/2205869?file=584103&f=2205869>
2. Белова, В. П. Маркетинг гостиничного предприятия / В. П. Белова. -М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2012. -52 с. <https://rucont.ru/read/481287?file192199&f=481287>
3. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Е. В. Мигунова, С. Г. Брашнов. -М. : ФЛИНТА, 2013. -110 с. <https://rucont.ru/read/910180?file=246249&f=910180>

б) Дополнительная литература:

1. Артемова Е.Н. Организация производства на предприятиях общественного питания: учебное пособие для вузов / Е.Н. Артемова. – М.: Руконт. 2011. – *Электронный ресурс*. – 307 с.
2. Артемова Е.Н. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – *Электронный ресурс*. – 192 с.

3. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студентов вузов, / И.М. Асанова, А.А. Жуков. - М.: Academia, 2011. - 284 с.: табл. - (Высшее профессиональное образование) - Библиогр.: с. 282. - ISBN 978-5-7695-7178-7: 483.12.
4. Баумгартнер Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для бакалавриата . – М.: Юрайт, 2015. Руконт. – Электронный ресурс. – 338 с.
5. Брашов Д.Г. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие/Е.В. Мигунова/ Руконт. Электронный ресурс. - М.:Флинта: НОУ ВПО «МПСУ», 2013.2.
6. Велигурский Д.И. Организация предпринимательской деятельности: учебник / Д.И. Велигурский. – М.: Руконт. 2013. – Электронный ресурс. – 519 с.
7. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие / С.В. Дусенко. Гриф Учебно-методического объединения по образованию в области сервиса и туризма. Электронное издание. - М. : Академия, 2015

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.rubricon.com/> Рубрикон» - крупнейший энциклопедический ресурс Интернета.
2. <http://www.russiatourism.ru> - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).
3. <http://www.ratanews.ru> - Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии.
4. <http://www.elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – полнотекстовая база данных научных периодических изданий.

г) Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

–*программное обеспечение дисциплины:*

1. Операционная система – Microsoft Windows.
2. Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
3. Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.
5. Информационно-правовое обеспечение – Гарант.

– *современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:*

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Руконт» ЭБС www.rucont.ru
3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Мультимедийный класс включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet и подключением к правовой системе «Гарант» (настольная или интернет-версия).

- Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, самостоятельной работы обучающихся, групповых консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.
- Раздаточный материал.

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине **Б1.В.ОД.12 «Структура и функции гостиничного предприятия»** для обучающихся Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса 2 курса очной, 3 курса заочной и 2 курса заочной, ускоренной форме обучения, направления подготовки/специальность 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности/профилю «Гостиничная деятельность»

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Туризма и гостиничного дела.

Сроки изучения дисциплины: 4-й (очная форма обучения)

6-й (заочная форма обучения)

4-й (заочная, ускоренная форма обучения)

Форма промежуточной аттестации: *экзамен.*

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

Очная форма обучения

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях) ¹	Максимальное кол-во баллов
1	<i>Посещение занятий</i>	<i>В течение семестра</i>	10
2	<i>Собеседование на семинаре по темам: «Организационная структура предприятия»; «Хозяйственная служба»; Службы Heart of the House: 3.1.Административная служба 3.1.2.Финансовая служба;</i>	<i>23,25,27,29, 31,33 неделя</i>	5
3	<i>Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре по темам: Основные службы Front of the House: 2.1.Служба управления номерным фондом 2.1.1 Служба приема и размещения; 2.2.Служба организации питания»; Службы Heart of the House: 3.1.Административная служба 3.1.1Секретариат; 3.1.3.Кадровая служба</i>	<i>24,26,28,30 ,32,34 неделя</i>	15
4	<i>Написание эссе по темам: Основные службы Front of the House: 2.1. Служба управления номерным фондом</i>	<i>24,26,29 неделя</i>	20

¹ Графа заполняется только в рамках очной формы обучения.

	2.1.1 Служба приема и размещения; 2.2. Служба организации питания		
5	Выполнение заданий по Тестированию (разделы 1-3)	37 неделя	20
	Экзамен		30
	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимально е кол-во баллов
1	Выступление на семинаре по темам, пропущенным студентом	5
2	Подготовка доклада/сообщения в виде презентации по темам, пропущенным студентом	10
3	Написание эссе по темам 2,4,7	15
5	Выполнение заданий по Тестированию (разделы 1-3)	20

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы) направления подготовки/специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности/профилю «Гостиничная деятельность» очной формы обучения.

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

IV. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам, завершающихся экзаменом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	2 Неудовлетворительно		3 Удовлетворительно	4 Хорошо	5 Отлично	
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости по дисциплинам при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Приложения к рабочей программе дисциплины

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Кафедра Туризма и гостиничного дела

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ОД.12 Структура и функции гостиничного предприятия

Направление подготовки/специальность: 43.03.03 Гостиничное дело
(код и наименование)

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность
(наименование)

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная/заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

1. **Общая трудоемкость дисциплины** составляет 3 зачетные единицы.

2. **Семестр освоения дисциплины:** 4 семестр (очно); 6 семестр (заочно); 4 семестр (заочная, ускоренная форма обучения)

3. **Цель освоения дисциплины (модуля):** формирование целостной системы знаний об организационной структуре предприятия, функций и управления человеческими ресурсами предприятий индустрии гостеприимства как важнейшего элемента системы управления организацией в целом, путём формирования компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения основной образовательной программы на русском языке.

4. **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине:**

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	5	6	7
ОПК-3	<i>Знать:</i> современные информационно – коммуникационные технологии	4		6
	<i>Уметь:</i> осуществлять поиск информации и передачу данных, необходимых для решения поставленных задач, используя сетевые технологии	4		6
ПК-4	<i>Уметь:</i> анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения	4		6
	<i>Владеть:</i> навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения	4		6
ПК-7	<i>Знать:</i> современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями	4		6
	<i>Владеть:</i> навыками применения современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями	4		6

5. Краткое содержание дисциплины:

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)

			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль		
1	Организационная структура предприятия	4	4	4	5			
2	Основные службы Front of the House 2.1. Служба управления номерным фондом 2.1.1 Служба приема и размещения;		2	4	4			
	2.1.2 Хозяйственная служба		2	4	4			
	2.2. Служба организации питания		2	4	4			
3	Службы Heart of the House 3.1. Административная служба		2	4	4			
	3.1.1. Секретариат		2	4	4			
	3.1.2. Финансовая служба		2	4	4			
	3.1.3. Кадровая служба		2	2	4			
Итого часов:				18	30	33	27	экзамен

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Организационная структура предприятия	6	2	2	15		
2	Основные службы Front of the House 2.1. Служба управления номерным фондом 2.1.1 Служба приема и размещения;		2	4	10		
	2.1.2 Хозяйственная служба				10		
	2.2. Служба организации питания				10		
3	Службы Heart of the House 3.1. Административная служба		2	2	10		
	3.1.1. Секретариат				10		

	3.1.2. Финансовая служба				10	
	3.1.3. Кадровая служба				10	
Итого часов:		6	8	85	9	экзамен

Заочная (ускоренная) форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Организационная структура предприятия	4	2	2	15		
2	Основные службы Front of the House		2	4	10		
	2.1. Служба управления номерным фондом						
	2.1.1 Служба приема и размещения;				10		
	2.1.2 Хозяйственная служба				10		
	2.2. Служба организации питания				10		
3	Службы Heart of the House		2	2	10		
	3.1. Административная служба						
	3.1.1. Секретариат	10					
	3.1.2. Финансовая служба	10					
	3.1.3. Кадровая служба			10			
Итого часов:		6	8	85	9	экзамен	

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1.В.ОД.13 Автоматизация туристско-гостиничного комплекса:
современные научные принципы и методы**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная/заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом Института туризма,
рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 77 от «25» апреля 2017 г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № _ от «_» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Составитель: Шариков Валентин Иванович - кандидат педагогических наук,
профессор кафедры «Туризм и гостиничное дело» РГУФКСМиТ

Рецензент:

(ФИО, наличие степени, звания, должность, кафедра)

1. Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины Автоматизация туристско-гостиничного комплекса: современные научные принципы и методы соотнесена с общими целями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность и построена в соответствии с ООП.

Цель освоения дисциплины – усвоение студентами теоретических знаний и овладение практическими навыками обеспечения автоматизация туристско-гостиничного комплекса для осуществления профессиональной деятельности.

Обучение ведется на русском языке.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Место дисциплины Автоматизация туристско-гостиничного комплекса: современные научные принципы и методы в структуре образовательной программы: дисциплина Б1.В.ОД.13 Автоматизация туристско-гостиничного комплекса: современные научные принципы и методы для бакалавров является составной частью учебного процесса и реализуется на 4 курсе очной и 5 курсе заочной формы обучения, относится к вариативной части обязательного цикла дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль подготовки Гостиничная деятельность и является обязательным этапом обучения.

Данная дисциплина органично связана с отдельными элементами ООП:

- базируется на освоении дисциплин таких как: Информатика, Информационные технологии в туризме и индустрии гостеприимства, Материально-техническая база гостиничного предприятия.

- является предшествующей освоению профессиональных дисциплин, предусмотренных учебным планом: Стандарты обслуживания в туристско-гостиничных комплексах, Инновационные технологии в гостиничной деятельности, Организация обслуживания гостей в туристско-гостиничных комплексах».

- итоговая оценка уровня сформированности освоенных за период изучения дисциплины компетенций проводится в рамках процедуры государственной итоговой аттестации.

3.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине наименование	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	2	3	4	5

ОПК-1	<i>Знать:</i> - современные информационно – коммуникационные технологии	7,8		9,10
	<i>Уметь:</i> - использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта	7,8		9,10
ПК-7	<i>Знать:</i> - организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения	7,8		9,10
	<i>Уметь:</i> - анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов	7,8		9,10
	<i>Владеть:</i> - навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей	7,8		9,10
ПК-8	<i>Знать:</i> - основы производственно – технологической деятельности гостиниц и других средств размещения	7,8		9,10
	<i>Уметь:</i> - анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения	7,8		9,10
	<i>Владеть:</i> - навыками использования оптимальных технологических процессов в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителей	7,8		9,10
ПК-11	<i>Знать:</i> - инновационные технологии и информационные ресурсы и системы	7,8		9,10
	<i>Уметь:</i> - использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности	7,8		9,10

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)

			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Информационные процессы в управлении предприятием ресторанно-гостиничного комплекса и объективная необходимость их автоматизации	7					
1.1.	Введение в дисциплину «Автоматизация ресторанно-гостиничного комплекса»		2	4	4		
1.2.	Основные виды информационных систем управления комплексами и их функции		4	6	4		
1.3.	Информационные технологии и их основные характеристики на современном этапе развития общества		4	6	6		
1.4.	Создание и функционирование автоматизированных информационных систем (АИС) в рыночных условиях деятельности		4	8	6		
1.5.	Ведущие международные и отечественные компании по разработке и внедрению АСУ		4	6	4		
Итого часов:			18	30	24		зачёт
2	Автоматизированные информационные системы в ресторанно-гостиничном бизнесе, их программное и аппаратное обеспечение	8					
2.1.	Технические средства и аппаратное обеспечение АИС в ресторанно-гостиничном бизнесе		10	18	27		
2.2.	Современные возможности автоматизации функций управления в ресторанно-гостиничном бизнесе		8	18	27		
Итого часов:			18	36	54		дифф.зачёт
Всего часов			36	66	78		

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)

			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Информационные процессы в управлении предприятием ресторанно-гостиничного комплекса и объективная необходимость их автоматизации	9	4	6	62		зачёт
2	Автоматизированные информационные системы в ресторанно-гостиничном бизнесе, их программное и аппаратное обеспечение	10	2	8	98		дифф.зачёт
Итого часов:			6	14	160		

Заочная форма обучения (ускоренное обучение)

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Информационные процессы в управлении предприятием ресторанно-гостиничного комплекса и объективная необходимость их автоматизации	7	4	6	62		зачёт
2	Автоматизированные информационные системы в ресторанно-гостиничном бизнесе, их программное и аппаратное обеспечение	8	2	8	98		дифф.зачёт
Итого часов:			6	14	160		

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине (Приложения к рабочей программе дисциплины).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине: зачёт; дифференцированный зачёт.

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачёту

1. Понятия информации, ее функции, свойства. Требования, предъявляемые к качеству информации.
2. Управленческая и экономическая информации. Их особенности и отличия от других видов информации.
3. Информационная совокупность. Раскрыть содержание и смысл.
4. Дайте определение информационной системы (ИС) и охарактеризуйте ее структуру (основные элементы ИС, их определения).
5. Что собой представляет рынок информационных продуктов и услуг? Каковы его особенности?
6. Понятие информационной безопасности организации. Цель, задачи, объекты информационной безопасности.
7. Охарактеризуйте основные средства и методы обеспечения информационной безопасности организации.
8. Система обеспечения информационной безопасности (показатели единственного критерия).
9. Синтез системы обеспечения информационной безопасности корпоративной сети (принципы информационной безопасности).
10. Организация работы с Перечнем конфиденциальных сведений организации
11. Организационные и организационно-технические системы (ОТС) (Понятия элемент, система. Структура ОТС).
12. Составные части автоматизированной системы (АС). Их характеристика.
13. Виды обеспечения автоматизированной системы (АС).
14. Организация информационных массивов.
15. Назначение и основные компоненты системы баз данных.
16. Место базы данных в архитектуре автоматизированных систем.
17. Назначение и состав банков данных.
18. Модели данных, понятие о сетевых, иерархических и реляционных моделях данных.
19. Принципы проектирования информационных систем.
20. Понятие жизненного цикла ИС.
21. Дайте определение и охарактеризуйте структуру гостиничной PMS.
22. Автоматизация гостиницы. Критерии выбора системы.
23. Классифицируйте ИС по известным вам признакам.
24. Модели информационных процессов
25. Понятие информационной технологии.
26. Этапы развития информационной технологии
27. Виды информационной технологии
28. Свойства информационных технологий
29. Автоматизированное рабочее место - средство автоматизации работы конечного пользователя.
30. Охарактеризуйте рынок программных средств автоматизации в индустрии ресторанно-гостиничного бизнеса.

Примерный перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачёту

1. Практика автоматизации туристско-гостиничного комплекса.

2. Что представляет собой автоматизация торгового зала предприятия ресторанного бизнеса
3. Что представляет собой автоматизация управления гостиничным комплексом?
4. Какова технология функционирования автоматизированных рабочих мест в ресторанном и гостиничном бизнесе?
5. По каким критериям целесообразно осуществлять выбор средств технического обеспечения?
6. Что представляет собой общее и специальное аппаратное обеспечение АИС?
7. Охарактеризуйте известные вам виды технического обеспечения АИС.
8. Что представляет собой комплекс технических средств, каково его назначение и состав?
9. Какие вам известны варианты комплектации комплексов технических средств?
10. Что представляет собой программное обеспечение управления в предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса?
11. Что представляет собой информационная среда предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса?
12. Каковы информационные потребности предприятий ресторанно-гостиничного бизнеса?
13. Каким образом могут быть организованы информационные массивы в индустрии ресторанно-гостиничного бизнеса?
14. В чем проявляется информационный характер процесса управления в предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса?
15. В чем заключается управление гостиничным предприятием
16. Контроль как функция управления
17. Функция анализа хозяйственной деятельности
18. Принципы и методы управления персоналом
19. Принципы управления людьми
20. Аналитическая служба в гостиничном предприятии

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины.

а) Основная литература:

1. Барчуков И.С. Информационные системы и технологии в туризме / И.С. Барчуков, А.В. Зайцев ; Современ. гуманитар. акад. - М.: [Изд-во СГУ], 2015. - 373 с.
2. Веткин В.А. Технология создания турпродукта : пакет. туры : учеб.-метод. пособие / В.А. Веткин, Е.В. Винтайкина. - М.: Финансы и статистика, 2013. - 239 с.

б) Дополнительная литература:

1. Бочарников В. Н. Информационные технологии в туризме : учеб. пособие / Е. Г. Лаврушина, Я. Ю. Блиновская, В. Н. Бочарников . - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2013 .- 358 с.
<https://rucont.ru/read/985927?file=246247&f=985927> УДК 338.48:004(075.8) ББК 75.81:32.81
2. Дусенко С. В. Современный туризм : основные проблемы, состояние и тенденции развития / С.В. Дусенко ; Минобрнауки России, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Юго-Запад. гос. ун-т" (ЮЗГУ). - Курск: [Изд-во ЮЗГУ], 2012. - 309 с.

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. www.russiatourism.ru - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).
2. www.tourlib.net - Все о туризме: туристическая библиотека.

3. www.ratanews.ru - Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии.

г) Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

–программное обеспечение дисциплины:

- 1.Операционная система – Microsoft Windows.
- 2.Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
- 3.Локальная антивирусная программа - Dr.Web.
- 4.Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.

5.Специализированное программное обеспечение:

- Специализированная программа EхаHotel (модули: Ресурсы, Парковка, Уборка, Рассылка e-mail; Расчет зарплат, Расчеты с партнерами).

- Специализированная программа EхаExcursions (модули: Модуль БСО, Модуль Места в транспорте, Модуль Совместные рейсы, Модуль Маршруты, Модуль Трансферы, Модуль Выручка с точек продаж, Модуль Комиссионные, Модуль Сопутствующие товары, Модуль Расчет зарплат, Расчеты с партнерами, Модуль Кассиры, Модуль Водители, Модуль Экскурсоводы, Модуль Аналитика, Модуль Печать прайсов и расписаний).

–современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Отечественные базы данных:

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

Зарубежные базы данных:

- 1.«Health Research Premium Collection» компании ProQuest www.proquest.com

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

1. *Мультимедийный класс*, включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet.

2. *Учебные аудитории* для проведения занятий лекционного типа и (или) занятий семинарского типа, самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных и групповых консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

3.*Перечень кабинетов и других помещений в РГУФКСМиТ:*

– Автоматизация туристско-гостиничного комплекса.

4.*Залы:* библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет, актовый зал.

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине «Автоматизация туристско-гостиничного комплекса: современные научные принципы и методы» для обучающихся Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса 4 курса очной формы обучения и 5 курса заочной формы обучения направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профилю «Гостиничная деятельность»

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Туризма и гостиничного дела.

Сроки изучения дисциплины: 7 и 8 семестры – очная форма обучения, 9 и 10 семестры – заочная форма обучения.

Форма промежуточной аттестации: 7 семестр (9 семестр) – зачёт, 8 семестр (10 семестр) – дифференцированный зачёт

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

7-й семестр

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях)	Максимальное кол-во баллов
1.	Выступление на практическом занятии по разделу № 1.1 «Введение в дисциплину «Автоматизация ресторано-гостиничного комплекса»	1 неделя	5
2.	Выступление на практическом занятии по разделу № 1.2 «Основные виды информационных систем управления комплексами и их функции»	3 неделя	5
3.	Выступление на практическом занятии по разделу № 1.3 «Информационные технологии и их основные характеристики на современном этапе развития общества»	5 неделя	5
4.	Выступление на практическом занятии по разделу № 1.4 «Создание и функционирование автоматизированных информационных систем (АИС) в рыночных условиях деятельности»	7 неделя	5
5.	Выступление на практическом занятии по разделу № 1.5 «Ведущие международные и отечественные компании по разработке и внедрению АСУ»	9 неделя	5
6.	Реферат по разделам № 1.1-1.5	11 неделя	15
7.	Презентация по разделам № 1.1-1.5	13 неделя	10
8.	Эссе по разделам № 1.1-1.5	15 неделя	15
9.	Посещаемость занятий	В течение семестра	15
10.	Зачёт		20
	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимально е кол-во баллов
1	Контрольная работа по темам № 1.1-1.5	10
3	Подготовка доклада по разделам № 1.1-1.5, пропущенным студентом	5
4	Презентация по разделам № 1.1-1.5	5
5	Эссе по темам № 1.1-1.5	10

8-й семестр

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях)	Максимальное кол-во баллов
1.	Выступление на практическом занятии по разделу № 2.1 «Технические средства и аппаратное обеспечение АИС в ресторанно-гостиничном бизнесе»	16 неделя	5
2.	Выступление на практическом занятии по разделу № 2.1 «Технические средства и аппаратное обеспечение АИС в ресторанно-гостиничном бизнесе»	18 неделя	5
3.	Выступление на практическом занятии по разделу № 2.1 «Технические средства и аппаратное обеспечение АИС в ресторанно-гостиничном бизнесе»	20 неделя	5
4.	Выступление на практическом занятии по разделу № 2.2 «Современные возможности автоматизации функций управления в ресторанно-гостиничном бизнесе»	22 неделя	5
5.	Выступление на практическом занятии по разделу № 2.2 «Современные возможности автоматизации функций управления в ресторанно-гостиничном бизнесе»	23 неделя	5
6.	Реферат по темам № 2.1-2.2	26 неделя	15
7.	Презентация по разделам № 2.1-2.2	27 неделя	10
8.	Эссе по разделам № 2.1-2.2	28 неделя	15
9.	Посещаемость занятий	В течение семестра	15
10.	Зачёт с оценкой		20
	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимально е кол-во баллов
1	Контрольная работа по разделам № 2.1-2.2	10
3	Подготовка доклада по разделам № 2.1-2.2, пропущенным студентом	5
4	Презентация по разделам № 2.1-2.2	5
5	Эссе по разделам № 2.1-2.2	10

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы) 43.03.03 «Гостиничное дело».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

V. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам (модулям), завершающимся зачетом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	Не зачтено		Зачтено			
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам, завершающихся дифференцированным зачётом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	2 Неудовлетворительно		3 Удовлетворительно	4 Хорошо	5 Отлично	
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости по дисциплинам при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ОД.13 Автоматизация туристско-гостиничного комплекса:
современные научные принципы и методы**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная/заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

1. Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц.

2. Семестры освоения дисциплины: 7 и 8 семестры – очная форма обучения; 9 и 10 семестры - заочная форма обучения.

3. Цель освоения дисциплины:

Цель освоения дисциплины «Автоматизация туристско-гостиничного комплекса: современные научные принципы и методы» соотнесена с общими целями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль «Гостиничная деятельность» и построена в соответствии с ООП (ОПОП).

Цель освоения дисциплины – усвоение студентами теоретических знаний и овладение практическими навыками обеспечения автоматизация туристско-гостиничного комплекса для осуществления профессиональной деятельности.

Обучение ведется на русском языке.

4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине:

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине наименование	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	2	3	4	5
ОПК-1	<i>Знать:</i> - современные информационно – коммуникационные технологии	7		9
	<i>Уметь:</i> - использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта	7		9
ПК-7	<i>Знать:</i> - организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения	7		9
	<i>Уметь:</i> - анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов	7		9
	<i>Владеть:</i> - навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей	7		9
ПК-8	<i>Знать:</i> - основы производственно – технологической деятельности гостиниц и других средств размещения	8		10

	<i>Уметь:</i> - анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения	8		10
	<i>Владеть:</i> - навыками использования оптимальных технологических процессов в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителей	8		10
ПК-11	<i>Знать:</i> - инновационные технологии и информационные ресурсы и системы	8		10
	<i>Уметь:</i> - использовать современные информационные и коммуникационные технологии в гостиничной деятельности	8		10

5. Краткое содержание дисциплины:

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Информационные процессы в управлении предприятием ресторанно-гостиничного комплекса и объективная необходимость их автоматизации	7					
1.1.	Введение в дисциплину «Автоматизация ресторанно-гостиничного комплекса»		2	4	4		
1.2.	Основные виды информационных систем управления комплексами и их функции		4	6	4		
1.3.	Информационные технологии и их основные характеристики на современном этапе развития общества		4	6	6		
1.4.	Создание и функционирование автоматизированных информационных систем (АИС) в рыночных условиях деятельности		4	8	6		
1.5.	Ведущие международные и отечественные компании по разработке и внедрению АСУ		4	6	4		

Итого часов:			18	30	24		зачёт
2	Автоматизированные информационные системы в ресторанно-гостиничном бизнесе, их программное и аппаратное обеспечение	8					
2.1.	Технические средства и аппаратное обеспечение АИС в ресторанно-гостиничном бизнесе		10	18	27		
2.2.	Современные возможности автоматизации функций управления в ресторанно-гостиничном бизнесе		8	18	27		
Итого часов:			18	36	54		дифф.зачёт
Всего часов			36	66	78		

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Информационные процессы в управлении предприятием ресторанно-гостиничного комплекса и объективная необходимость их автоматизации	9	4	6	62		зачёт
2	Автоматизированные информационные системы в ресторанно-гостиничном бизнесе, их программное и аппаратное обеспечение	10	2	8	98		дифф.зачёт
Итого часов:			6	14	160		

Заочная форма обучения (ускоренное обучение)

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
---	-------------------	---------	---	--	--	--	---

			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Информационные процессы в управлении предприятием ресторанно-гостиничного комплекса и объективная необходимость их автоматизации	7	4	6	62		зачёт
2	Автоматизированные информационные системы в ресторанно-гостиничном бизнесе, их программное и аппаратное обеспечение	8	2	8	98		дифф.зачёт
Итого часов:			6	14	160		

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОВ.14 Профессиональная этика и этикет

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная, заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом
Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Протокол № 77 от «25» апреля 2017г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Составители:

Кобелева Ольга Викторовна – кандидат психологических наук, доцент кафедры
Туризма и гостиничного дела ФГБОУ ВО РГУФКСМиТ.

Рецензент:

1. Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины Профессиональная этика и этикет соотнесена с общими целями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность и построена в соответствии с ООП (ОПОП).

Целью освоения учебной дисциплины Профессиональная этика и этикет является приобретение студентами необходимой квалификации в формировании способности использования основы правовых и этических знаний в профессиональной среде, способности использовать нормы правового регулирования, нормативные и методические материалы, регламентирующие деятельность предприятия сферы гостеприимства.

Задачами преподавания дисциплины являются формирование знаний, умений, навыков, необходимых для:

- соблюдения кодекса профессиональной этики;
- формирования клиентурных отношений в процессе взаимодействия с клиентом, в т.ч. в контактной зоне.

Обучение ведется на русском языке.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Место дисциплины Профессиональная этика и этикет в структуре образовательной программы: дисциплина Б1.В.ОВ.14 Профессиональная этика и этикет для бакалавров является составной частью учебного процесса и реализуется на 4 курсе обучения, относится к вариативной части дисциплин по выбору подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль подготовки Гостиничная деятельность и является обязательным этапом обучения.

Данная дисциплина органично связана с отдельными элементами ООП (ОПОП):

- базируется на освоении дисциплин таких как: Философия, Межкультурные коммуникации в гостеприимстве, Человек и его потребности.

- итоговая оценка уровня сформированности освоенных за период изучения дисциплины компетенций проводится в рамках процедуры государственной итоговой аттестации.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине наименование	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	5	6	7

ОК-5	Знать: - этическую специфику межкультурной коммуникации в профессиональной среде.	8		10
ОК-6	Уметь: - корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики.	8		10
ОПК-1	Уметь: - оперативно работать с информацией.	8		10
ПК-4	Знать: - особенности профессиональной этики специалиста в сфере гостиничного сервиса. Уметь: - применять нормы и принципы этики служебных отношений в рамках профессионального взаимодействия в трудовых коллективах. Владеть: - этикетными моделями межкультурного взаимодействия; правилами делового протокола.	8		10

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	СРС	Контроль	
1	Тема 1. Общие понятия об этике и этических нормах	8	6	6	18		
2	Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике		10	10	26		
3	Тема 3. Кадровый состав предприятий индустрии гостеприимства и морально-психологический климат в коллективе		8	14	10		
Итого часов:			24	30	54		Диффер.зачет

заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	СРС	Контроль	
1	Тема 1. Общие понятия об этике и этических нормах	10	1	2	30		
2	Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике		2	4	32		
3	Тема 3. Кадровый состав предприятий индустрии гостеприимства и морально-психологический климат в коллективе		1	4	30		
Итого часов:			6	12	90		Диффер.зачет

заочная форма обучения (ускоренная форма обучения)

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	СРС	Контроль	
1	Тема 1. Общие понятия об этике и этических нормах	10	1	2	30		
2	Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике		2	4	32		
3	Тема 3. Кадровый состав предприятий индустрии гостеприимства и морально-психологический климат в коллективе		1	4	30		
Итого часов:			6	12	90		Диффер.зачет

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, представлены в Информационной справке по дисциплине (Приложения к рабочей программе дисциплины).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине: дифференцированный зачёт.

Примерный перечень вопросов для устного ответа на дифференцированном зачёте:

- 1.История возникновения этикета
- 2.Национальный этикет
- 3.Традиции и обычаи организации национальных праздников в деятельности предприятий питания
- 4.Религиозные празднования в деятельности предприятий питания. Профессиональная этика.
- 5.Составление программ тренингов персонала по повышению деловой культуры
- 6.Традиции и обычаи в культуре народов России
- 7.Закон о защите прав потребителей и качество обслуживания на предприятиях питания
- 8.Трудовой кодекс РФ, трудовая и исполнительская дисциплина в организации
- 9.Уровень сервиса и деловая культура предприятий питания
- 10.Квалификация персонала как элемент деловой культуры предприятия
- 11.Персональные данные сотрудников организации и их защита
- 12.Этикет руководителя организации
- 13.Корпоративные мероприятия и психологический климат в коллективе
- 14.Конфликтные ситуации и способы их решения
- 15.Человеческий фактор в профессиональной деятельности предприятий питания
- 16.PR-технологии и этикет в индустрии питания
- 17.Организация дипломатических приемов
- 18.Правила поведения обслуживающего персонала при проведении деловых приемов
- 19.Организация приемов «коктейль», «бокал шампанского», банкет - фуршет, банкет-чай
- 20.Деловые подарки и сувениры
- 21.Деловой имидж руководителя организации

6.Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины.

а) Основная литература:

- 1.Дусенко, С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подгот. "Гостинич. дело" и "Туризм": рек. УМО учеб. завед. РФ по образованию / С.В. Дусенко. - М. : Academia, 2013. - 223 с.

б) Дополнительная литература:

- 1.Дусенко, С. В. Современный туризм: актуальные проблемы и перспективы Авилова Н. Л., Балицкая И. В. и др. / *Монография*. – М., Изд. : РГУФКСМиТ, 2017. – 236 с.
- 2.Столярченко А. М. Психология и педагогика : учебник для студентов вузов. – 3-е изд., доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 543 с.
http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=446437

в) Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

–*программное обеспечение дисциплины:*

- 1.Операционная система – Microsoft Windows.
- 2.Офисный пакет приложений – Microsoft Office Standard.
- 3.Локальная антивирусная программа - Dr.Web.

4. Программа отображения и обработки файлов в формате печатного документа - Adobe Acrobat DC.

–современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Отечественные базы данных:

1. «Университетская библиотека онлайн» ЭБС www.biblioclub.ru
2. Национальный цифровой ресурс «Рукопт» ЭБС www.rucont.ru
3. Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ www.rsl.ru

Зарубежные базы данных:

1. «Health Research Premium Collection» компании ProQuest www.proquest.com

- перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.unwto.org> - Всемирная туристская организация (UNWTO).
2. <http://www.russiatourism.ru> - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).
3. <http://www.tourlib.net> - Все о туризме: туристическая библиотека.
4. <http://www.ratanews.ru> - Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии.

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

1. *Мультимедийный класс* включающий специализированное оборудование: проектор, экран, персональный компьютер с выходом в сеть Internet.

2. *Учебные аудитории* для проведения занятий лекционного типа и (или) занятий семинарского типа, самостоятельной работы обучающихся, индивидуальных и групповых консультаций с комплектом аудиторной мебели, ученической доской.

3. *Перечень кабинетов и других помещений в РГУФКСМиТ:*

–Традиции народов мира.

4. *Залы:* библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет, актовый зал.

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине Профессиональная этика и этикет для обучающихся Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса 4 курса очной формы обучения, 5 курса заочной формы обучения направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профилю «Гостиничная деятельность»

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Туризма и гостиничного дела.

Сроки изучения дисциплины: 8-й семестр (очная форма обучения), 10-й семестр (заочная форма обучения).

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях)	Максимальное кол-во баллов
1	Посещение занятий	В течение семестра	20
2	Выступление на семинаре «Правила поведения обслуживающего персонала при проведении деловых приемов».	23 неделя	15
3	Выступление на семинаре «Деловой имидж руководителя организации».	27 неделя	15
4	Презентации по темам 1-3.	22-29 недели	10
5	Тестирование	30 неделя	20
6	Дифференцированный зачет		20
	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимальное кол-во баллов
1	Выступление на семинаре по темам 1-3	10
2	Подготовка доклада по темам 1-3, пропущенным студентом	15
3	Презентация по темам 1-3	10

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы) 43.03.03 «Гостиничное дело».

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

IV. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам, завершающихся дифференцированным зачётом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	2 Неудовлетворительно		3 Удовлетворительно	4 Хорошо	5 Отлично	
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости по дисциплинам при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса

Кафедра Туризма и гостиничного дела

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ОВ.14 Профессиональная этика и этикет

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль: Гостиничная деятельность

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная, заочная

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

1. Семестр освоения дисциплины: 8 семестр (очно), 10 семестр (заочно).

2.Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины Профессиональная этика и этикет соотнесена с общими целями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность и построена в соответствии с ООП (ОПОП).

Целью освоения учебной дисциплины Профессиональная этика и этикет является приобретение студентами необходимой квалификации в формировании способности использования основы правовых и этических знаний в профессиональной среде, способности использовать нормы правового регулирования, нормативные и методические материалы, регламентирующие деятельность предприятия сферы гостеприимства.

Задачами преподавания дисциплины являются формирование знаний, умений, навыков, необходимых для:

- соблюдения кодекса профессиональной этики;
- формирования клиентурных отношений в процессе взаимодействия с клиентом, в т.ч.в контактной зоне.

Обучение ведется на русском языке.

3.Место дисциплины в структуре ООП

Место дисциплины Профессиональная этика и этикет в структуре образовательной программы: дисциплина Б1.В.ОВ.14 Профессиональная этика и этикет для бакалавров является составной частью учебного процесса и реализуется на 4 курсе обучения, относится к вариативной части дисциплин по выбору подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль подготовки Гостиничная деятельность и является обязательным этапом обучения.

Данная дисциплина органично связана с отдельными элементами ООП (ОПОП):

- базируется на освоении дисциплин таких как: Философия, Межкультурные коммуникации в гостеприимстве, Человек и его потребности.

- итоговая оценка уровня сформированности освоенных за период изучения дисциплины компетенций проводится в рамках процедуры государственной итоговой аттестации.

4.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Этап формирования компетенции (номер семестра)
-------------------------	--	---

	наименование	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	5	6	7
ОК-5	Знать: - этическую специфику межкультурной коммуникации в профессиональной среде.	8		10
ОК-6	Уметь: - корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики.	8		10
ОПК-1	Уметь: - оперативно работать с информацией.	8		10
ПК-4	Знать: - особенности профессиональной этики специалиста в сфере гостиничного сервиса. Уметь: - применять нормы и принципы этики служебных отношений в рамках профессионального взаимодействия в трудовых коллективах. Владеть: - этикетными моделями межкультурного взаимодействия; правилами делового протокола.	8		10

5. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	СРС	Контроль	
1	Тема 1. Общие понятия об этике и этических нормах	8	6	6	18		
2	Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике		10	10	26		
3	Тема 3. Кадровый состав предприятий индустрии		8	14	10		

	гостеприимства и морально-психологический климат в коллективе					
Итого часов:		24	30	54		Диффер.зачет

заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	СРС	Контроль	
1	Тема 1. Общие понятия об этике и этических нормах	10	1	2	30		
2	Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике		2	4	32		
3	Тема 3. Кадровый состав предприятий индустрии гостеприимства и морально-психологический климат в коллективе		1	4	30		
Итого часов:			6	12	90		Диффер.зачет

заочная форма обучения (ускоренная форма обучения)

№	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	СРС	Контроль	
1	Тема 1. Общие понятия об этике и этических нормах	8	1	2	30		
2	Тема 2. Правовые аспекты в профессиональной этике		2	4	32		
3	Тема 3. Кадровый состав предприятий индустрии гостеприимства и морально-психологический климат в коллективе		1	4	30		
Итого часов:			6	12	90		Диффер.зачет

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Кафедра Туризма и гостиничного дела

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«Б1.В.ОД.15 «Корпоративная культура и управление персоналом в гостиничном предприятии»

(шифр, наименование в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки/специальность: 43.03.03 «Гостиничное дело»
(код и наименование)

Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»
(наименование)

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная/заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

Рабочая программа дисциплины утверждена и рекомендована
Экспертно-методическим советом
Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины обновлена
на основании решения заседания кафедры
Туризма и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Составитель: Кульмухаметова Ф.М., кандидат экономических наук, доцент
кафедры туризма и гостиничного дела РГУФКСМИТ

Рецензент:

1. Цель освоения дисциплины (модуля) – формирование научного представления о корпоративной культуре и управлении как виде профессиональной деятельности, путём формирования компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения основной образовательной программы на русском языке.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП (ОПОП)

Дисциплина Б1.В.ОД.15 «Корпоративная культура и управление персоналом в гостиничном предприятии» относится к вариативной части цикла обязательных дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль подготовки «Гостиничная деятельность».

Освоение дисциплины базируется на знаниях, сформированных у обучающихся в высшем учебном заведении. Знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины, должны использоваться студентами при освоении таких дисциплин как «Технология продаж в гостиничном предприятии».

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП (ОПОП)

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения	Заочная форма обучения
1	3	5	6	7
<i>ОК-6</i>	<i>Знать:</i> структуру общества как сложной системы	8		9,10
	<i>Уметь:</i> корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики	8		9,10
<i>ОПК-1</i>	<i>Знать:</i> современные информационно – коммуникационные технологии	8		9,10
	<i>Знать:</i> основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных	8		9,10

	<i>Уметь:</i> осуществлять поиск информации и передачу данных, необходимых для решения поставленных задач, используя сетевые технологии	8		9,10
ОПК-2	<i>Знать:</i> методы и стили управления			
	<i>Владеть:</i> принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы	8		9,10
ПК-4	<i>Уметь:</i> анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения	8		9,10
	<i>Владеть:</i> навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения	8		9,10

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 **зачетные единицы**, 108 **академических часов**.

очная/заочная **формы обучения**

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Введение. Предмет и задачи курса. Типы организационных культур. Корпоративная культура и корпоративные отношения: вопросы теории и методологии	8	2	2	4	1.Перечень вопросов для собеседования;	
2	Корпоративная культура в системе корпоративных отношений и связей с общественностью		2	2	4	1.Доклады/сообщения в виде презентаций; (Перечень тем к докладам/сообщениям);	
3	Социокультурные особенности формирования корпоративной культуры		2	2	4	1.Перечень вопросов для собеседования;	
4	Структура, виды, механизмы формирования корпоративной культуры		2	2	4	1.Доклады/сообщения в виде презентаций; (Перечень тем к докладам/сообщениям);	

5	Корпоративный имидж. Миссия организации. Система ценностей, стандарты поведения как элементы корпоративной культуры		2	2	4	1.Перечень вопросов для собеседования;	
6	Характеристики корпоративной культуры: девизы, символы, легенды, герои, ритуалы, традиции		2	2	4	1. Доклады/сообщения в виде презентаций; (Перечень тем к докладам/сообщениям);	
7	Корпоративная культура как система взаимосвязей внутри организации: стиль управления, мероприятия, иерархия, структура компании		2	2	4	1.Перечень вопросов для собеседования; 2.Эссе (Перечень тем к творческой работе)	
8	Бренд как элемент корпоративной культуры и средства формирования имиджа организации		2	2	4	1. Доклады/сообщения в виде презентаций; (Перечень тем к докладам/сообщениям);	
9	Корпоративная идентичность. Корпоративная культура и виртуальные ценности		2	2	4	1.Перечень вопросов для собеседования;	
10	Коммуникационные социальные процессы как инструмент формирования корпоративной культуры		2	4	6	1. Доклады/сообщения в виде презентаций; (Перечень тем к докладам/сообщениям); 2.Эссе (Перечень тем к творческой работе)	
11	Внутрикорпоративное взаимодействие в различных моделях коммуникации		2	2	6	1.Перечень вопросов для собеседования;	
12	Роль информационных систем в организации социально-политических и культурных связей предприятия с общественными структурами		2	4	6	1. Доклады/сообщения в виде презентаций; (Перечень тем к докладам/сообщениям); 2.Тестирование (перечень вопросов к тестированию)	
Итого часов:			24	30	54	9	курсовая работа/ экзамен

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)

			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Введение. Предмет и задачи курса. Типы организационных культур. Корпоративная культура и корпоративные отношения: вопросы теории и методологии	7	1	2	14	1.Перечень вопросов для собеседования;	
2	Структура, виды, механизмы формирования корпоративной культуры		1	4	14	1. Доклады/сообщения в виде презентаций; (Перечень тем к докладам/сообщениям);	
Итого часов:			2	6	28		зачет
3	Корпоративный имидж. Миссия организации. Система ценностей, стандарты поведения как элементы корпоративной культуры	8	1	1	14	1.Перечень вопросов для собеседования;	
4	Корпоративная культура как система взаимосвязей внутри организации: стиль управления, мероприятия, иерархия, структура компании		1	1	14	1. Доклады/сообщения в виде презентаций; (Перечень тем к докладам/сообщениям); 2.Эссе (Перечень тем к творческой работе);	
5	Коммуникационные социальные процессы как инструмент формирования корпоративной культуры		1	2	14	1.Перечень вопросов для собеседования; 2.Эссе (Перечень тем к творческой работе);	
6	Роль информационных систем в организации социально-политических и культурных связей предприятия с общественными структурами		1	2	11	1. Доклады/сообщения в виде презентаций; (Перечень тем к докладам/сообщениям); 2.Тестирование (перечень вопросов к тестированию)	
Итого часов:			4	6	53	9	курсовая работа/ экзамен

5. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

Оценочные средства – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательных программ, рабочих программ дисциплин / модулей.

5.1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, в том числе самостоятельной работы, в виде перечня вопросов для собеседования, перечня тем докладов/сообщений в виде презентаций, а также перечень вопросов к тестированию представлены в Информационной справке по дисциплине (Приложения к рабочей программе дисциплины).

5.2. Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для освоения дисциплины.

а) Основная литература:

1. Быстров, С.А. Организация туристской деятельности (управление турфирмой): учеб. пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2014.- 398 с.
2. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности. /Н.Ю.Веселов.- М.: Дашков и К, 2015. 256 с.
3. Киседобрев, В. П. Менеджмент в туризме : учебник / В. П. Киседобрев, О. Н. Кострюкова, А. В. Киседобрев. – Москва : ИФРА-М, 2015. – 152 с.

б) Дополнительная литература:

1. Артемова Е.Н. Гостиничное хозяйство и гостиничный сервис: учебное пособие / Артемова Е.Н.. – М.: Руконт, 2011. – Электронный ресурс. – 192 с. – 2,3 Кб.
2. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студентов вузов,/ И.М. Асанова, А.А. Жуков. - М.: Academia, 2011. - 284 с.: табл. - (Высшее профессиональное образование) - Библиогр.: с. 282. - ISBN 978-5-7695-7178-7: 483.12.
3. Баумгартнер Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебник для бакалавриата . – М.: Юрайт, 2015. Руконт. – Электронный ресурс. – 338 с. 1,9 Кб.
4. Брашов Д.Г. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие/Е.В. Мигунова/ Руконт. Электронный ресурс. - М.:Флинта: НОУ ВПО «МПСУ», 2013.2.

5. Велигурский Д.И. Организация предпринимательской деятельности: учебник / Д.И. Велигурский. – М.: Руконт. 2013. – Электронный ресурс. – 519 с. – 4,9 mgb.

6. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие / С.В. Дусенко. Гриф Учебно-методического объединения по образованию в области сервиса и туризма. Электронное издание. - М. : Академия, 2015

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://www.russiatourism.ru> - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).

2. <http://www.tourlib.net> - Все о туризме: туристическая библиотека.

3. <http://www.ratanews.ru> - Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии.

г) Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

–программное обеспечение дисциплины:

–современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (для ООП (ОПОП) подготовки высшей квалификации - в том числе международным реферативным базам данных научных изданий):

1. <http://school-collection.edu.ru/> - Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов;

2. <http://fcior.edu.ru/> - Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

При изучении дисциплины используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: проектором, компьютером, интерактивной доской. Использование информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем:

- Операционная система Windows.

- Интернет-браузер Internet Explorer (или любой другой).

- Офисный пакет Microsoft Office 2007 и выше.

Использование интернет - ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах

обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья необходимы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университетом обеспечивается:

- Наличие альтернативной версии официального сайта Института в сети «Интернет» для слабовидящих;

- Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху – дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

- Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия, обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекты питания, туалетные и другие помещения Университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

ИНФОРМАЦИОННАЯ СПРАВКА

по дисциплине Б1.В.ОД.15 «Корпоративная культура и управление персоналом в гостиничном предприятии» для обучающихся Института туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса 4 курса очной и 4 курса заочной формы обучения, направления подготовки/специальность 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности/профилю «Гостиничная деятельность»

I. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Кафедра: Туризма и гостиничного дела.

Сроки изучения дисциплины (модуля): 8-й (очная форма обучения)

7,8-й (заочная форма обучения)

Форма промежуточной аттестации: *экзамен.*

II. ФОРМЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ, ОЦЕНКА В БАЛЛАХ

Очная форма обучения

№	Форма оценочного средства текущего контроля успеваемости	Сроки проведения на очной форме обучения (в неделях) ¹	Максимальное кол-во баллов
1	<i>Посещение занятий</i>	<i>В течение семестра</i>	<i>10</i>
2	<i>Собеседование на семинаре по темам: «Введение. Предмет и задачи курса. Типы организационных культур. Корпоративная культура и корпоративные отношения: вопросы теории и методологии»; «Социокультурные особенности формирования корпоративной культуры»; «Корпоративный имидж. Миссия организации. Система ценностей, стандарты поведения как элементы корпоративной культуры»; «Корпоративная идентичность. Корпоративная культура и виртуальные ценности»; «Внутрикорпоративное взаимодействие в различных моделях коммуникации»</i>	<i>1,3,5,7,9,11 неделя</i>	<i>5</i>
3	<i>Выступление с докладом/сообщением в виде презентации на семинаре по темам: «Корпоративная культура в системе корпоративных отношений и связей с общественностью»;</i>	<i>2,4,6,8,10,12 неделя</i>	<i>10</i>

¹ Графа заполняется только в рамках очной формы обучения.

	«Структура, виды, механизмы формирования корпоративной культуры»; «Характеристики корпоративной культуры: девизы, символы, легенды, герои, ритуалы, традиции»; «Характеристики корпоративной культуры: девизы, символы, легенды, герои, ритуалы, традиции»; «Бренд как элемент корпоративной культуры и средства формирования имиджа организации» Коммуникационные социальные процессы как инструмент формирования корпоративной культуры; Роль информационных систем в организации социально-политических и культурных связей предприятия с общественными структурами		
4	<i>Написание эссе по темам:</i> «Корпоративная культура как система взаимосвязей внутри организации: стиль управления, мероприятия, иерархия, структура компании»; «Коммуникационные социальные процессы как инструмент формирования корпоративной культуры»	7,10 неделя	10
5	<i>Разработка курсовой работы (темы 1-12)</i>	8-14 неделя	25
6	<i>Выполнение заданий по Тестированию (темы 1-12)</i>	15 неделя	10
	Экзамен		30
	ИТОГО		100 баллов

Виды дополнительных заданий для обучающихся, пропустивших занятия

№	Виды текущего контроля успеваемости	Максимально е кол-во баллов
1	<i>Выступление на семинаре по темам, пропущенным студентом</i>	5
2	<i>Подготовка доклада/сообщения в виде презентации по темам, пропущенным студентом</i>	10
3	<i>Написание эссе по темам 7, 10</i>	15
5	<i>Выполнение заданий по Тестированию (темы 1-12)</i>	20

III. ТРЕБОВАНИЯ К ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ

– Количество баллов начисляется в соответствии с критериями, указанными в разделе ООП (ОПОП) «Оценочные средства (фонд оценочных средств) основной образовательной программы (основной профессиональной образовательной программы) направления подготовки/специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности/профилю «Гостиничная деятельность» очной формы обучения.

– Необходимо предусмотреть дополнительные задания, которые позволят набрать необходимое количество баллов обучающимся, пропустившим занятия. Выбор заданий из списка, представленного в информационной справке, определяется преподавателем индивидуально с каждым обучающимся.

IV. ОЦЕНКА УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Шкала оценок успеваемости по дисциплинам, завершающихся экзаменом

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Словесно-цифровое выражение оценки	2 Неудовлетворительно		3 Удовлетворительно	4 Хорошо	5 Отлично	
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Шкала успеваемости по дисциплинам при проведении текущего контроля успеваемости

Набранные баллы	<51	51-60	61-67	68-84	85-93	94-100
Оценка по шкале ECTS	F	E	D	C	B	A

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и
туризма (ГЦОЛИФК)»



Институт туризма, рекреации, реабилитации и фитнеса
Кафедра Туризма и гостиничного дела

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Б1.В.ОД.15 Корпоративная культура и управление персоналом в
гостиничном предприятии»**

(шифр, наименование в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки/специальность: 43.03.03 «Гостиничное дело»
(код и наименование)

Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»
(наименование)

Уровень образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная/заочная*

Год набора 2017 г.

Москва – 2017 г.

1. **Общая трудоемкость дисциплины** составляет 3 зачетные единицы.
2. **Семестр освоения дисциплины:** 8 семестр (очно); 7,8 семестр (заочно).
3. **Цель освоения дисциплины (модуля):** формирование целостной системы знаний о закономерностях становления и развития корпоративной культурой и управления человеческими ресурсами предприятий индустрии гостеприимства как важнейшего элемента системы управления организацией в целом, а также умений управления персоналом специализированного предприятия, путём формирования компетенций обучающихся, характеризующих этапы освоения основной образовательной программы на русском языке.
4. **Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю):**

Шифр компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)	Этап формирования компетенции (номер семестра)		
		наименование	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
1	3	5	6	7
ОК-6	<i>Знать:</i> структуру общества как сложной системы	8		7,8
	<i>Уметь:</i> корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики	8		7,8
ОПК-1	<i>Знать:</i> современные информационно – коммуникационные технологии	8		7,8
	<i>Знать:</i> основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных	8		7,8
	<i>Уметь:</i> осуществлять поиск информации и передачу данных, необходимых для решения поставленных задач, используя сетевые технологии	8		7,8
ОПК-2	<i>Знать:</i> методы и стили управления			
	<i>Владеть:</i> принимать управленческие решения в организации деятельности гостиницы	8		7,8
ПК-4	<i>Уметь:</i> анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения	8		7,8
	<i>Владеть:</i> навыками анализа технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения	8		7,8

5.Краткое содержание дисциплины:

Очная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Введение. Предмет и задачи курса. Типы организационных культур. Корпоративная культура и корпоративные отношения: вопросы теории и методологии	8	2	2	4	1.Перечень вопросов для собеседования;	
2	Корпоративная культура в системе корпоративных отношений и связей с общественностью		2	2	4	1. Доклады/сообщения в виде презентаций; (Перечень тем к докладам/сообщениям);	
3	Социокультурные особенности формирования корпоративной культуры		2	2	4	1.Перечень вопросов для собеседования;	
4	Структура, виды, механизмы формирования корпоративной культуры		2	2	4	1. Доклады/сообщения в виде презентаций; (Перечень тем к докладам/сообщениям);	
5	Корпоративный имидж. Миссия организации. Система ценностей, стандарты поведения как элементы корпоративной культуры		2	2	4	1.Перечень вопросов для собеседования;	
6	Характеристики корпоративной культуры: девизы, символы, легенды, герои, ритуалы, традиции		2	2	4	1. Доклады/сообщения в виде презентаций; (Перечень тем к докладам/сообщениям);	
7	Корпоративная культура как система взаимосвязей внутри организации: стиль управления, мероприятия, иерархия, структура компании		2	2	4	1.Перечень вопросов для собеседования; 2.Эссе (Перечень тем к творческой работе)	
8	Бренд как элемент корпоративной культуры и средства формирования имиджа организации		2	2	4	1. Доклады/сообщения в виде презентаций; (Перечень тем к докладам/сообщениям);	
9	Корпоративная идентичность. Корпоративная культура и		2	2	4	1.Перечень вопросов для собеседования;	

	виртуальные ценности						
10	Коммуникационные социальные процессы как инструмент формирования корпоративной культуры		2	4	6	1. Доклады/сообщения в виде презентаций; (Перечень тем к докладам/сообщениям); 2. Эссе (Перечень тем к творческой работе)	
11	Внутрикорпоративное взаимодействие в различных моделях коммуникации		2	2	6	1. Перечень вопросов для собеседования;	
12	Роль информационных систем в организации социально-политических и культурных связей предприятия с общественными структурами		2	4	6	1. Доклады/сообщения в виде презентаций; (Перечень тем к докладам/сообщениям); 1. Тестирование (перечень вопросов к тестированию)	
Итого часов:			24	30	54	9	курсовая работа/ экзамен

Заочная форма обучения

№	Раздел дисциплины (модуля)	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся в соответствии с учебным планом (в академических часах)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Самостоятельная работа	Контроль	
1	Введение. Предмет и задачи курса. Типы организационных культур. Корпоративная культура и корпоративные отношения: вопросы теории и методологии	7	1	2	14	1. Перечень вопросов для собеседования;	
2	Структура, виды, механизмы формирования корпоративной культуры		1	4	14	1. Доклады/сообщения в виде презентаций; (Перечень тем к докладам/сообщениям);	
Итого часов:			2	6	28		зачет
3	Корпоративный имидж. Миссия организации. Система ценностей, стандарты поведения как элементы корпоративной культуры	8	1	1	14	1. Перечень вопросов для собеседования;	
4	Корпоративная культура как система взаимосвязей внутри организации: стиль управления,		1	1	14	1. Доклады/сообщения в виде презентаций; (Перечень тем к докладам/сообщениям);	

	мероприятия, иерархия, структура компании				2.Эссе (Перечень тем к творческой работе);	
5	Коммуникационные социальные процессы как инструмент формирования корпоративной культуры	1	2	14	1.Перечень вопросов для собеседования; 2.Эссе (Перечень тем к творческой работе);	
6	Роль информационных систем в организации социально-политических и культурных связей предприятия с общественными структурами	1	2	11	1.Доклады/сообщения в виде презентаций; (Перечень тем к докладам/сообщениям); 2.Тестирование (перечень вопросов к тестированию)	
Итого часов:		4	6	53	9	курсовая работа/ экзамен