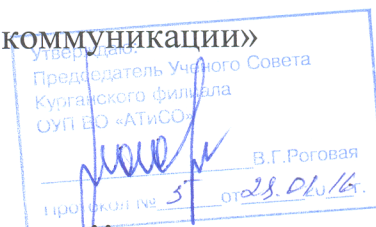


Образовательное учреждение профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»
Курганский филиал

Кафедра «Социально-культурный сервис и коммуникации»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация гостиничного дела

Направление подготовки : _43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль «Гостиничная деятельность»

Форма обучения: заочная

Цикл дисциплин: Б.1.Б11

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) _4 /144

Вид учебной работы	Часы	Семестры			
		1 курс	2 курс	3 курс	4 курс
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	16		16		
Лекции	6		6		
Лабораторные работы					
Практические занятия:	10		10		
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)					
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	25%		25%		
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	119		119		
Курсовая работа: (КР)	+		+		
Курсовой проект: (КП)					
Контрольная работа					
Вид промежуточной аттестации (экзамен):	9 экз		9 экз		
Общая трудоемкость дисциплины: ч / з.е.	144/ 4		144/ 4		

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015/ 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи
с принятием ФГОС ВО 43.03.03 "Реставрация
денто"

Протокол заседания кафедры № 6 от « 4 » февраля 2016г.
Заведующий кафедрой

Данилов И. И. / И.И. Д.

Рабочая программа утверждена на 2016/ 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на
2016-2017 учебный год в связи с изменением
списка рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от « 02 » 09 2016г.
Заведующий кафедрой

Мукова К.В. / К.В. М.

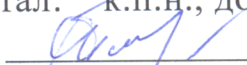
Рабочая программа утверждена на 20__ / 20__ учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
Заведующий кафедрой

_____ / _____ /

Рабочая программа составлена:



- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению, профилю «Гостиничная деятельность»

Рабочую программу разработал: к.п.н., доцент кафедры Курганского филиала ОУП ВО «АТиСО»  /Р.Ф. Пинегина/

Программа утверждена на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и коммуникации»

Протокол № 6 от «4» февраля 2016 г.

Заведующий кафедрой

 Ш.А. / 

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО:

Учебная дисциплина «Организация гостиничного дела» входит в базовую часть подготовки бакалавров по направлению «Гостиничное дело», профилю «Гостиничная деятельность».

Наименование дисциплин, для которых содержание данной учебной дисциплины, выступает опорой: «Технологии гостиничного дела», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг», «Проектирование гостиничной деятельности», «Экономика и управление малым предприятием», «Менеджмент отрасли», «Маркетинг гостиничного предприятия».

2 Цели дисциплины «Организация гостиничного дела»:

- освоение студентами основных принципов и методов организации и управления предприятием индустрии гостеприимства, необходимых для успешного введения бизнеса в сложных современных условиях;
- приобретение теоретических знаний и практических навыков оказания услуг в гостиницах и других средствах размещения;
- формирование профессиональных компетенций, которые должен освоить обучающийся в области организации гостиничного дела, использования функциональных помещений гостиниц.

3 Задачами дисциплины являются:

- ознакомление с основными этапами становления и развития гостиничного дела, особенностями его развития в разных странах мира;
- ознакомление с современным состоянием развития и определения перспектив развития рынка гостиничных услуг;
- обучение системам классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения;
- обучение принципам организации, функционирования гостиниц и иных средств размещения и взаимосвязи служб;
- ознакомление с организацией архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды гостиниц и иных средств размещения;
- ознакомление с требованиями к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения;
- ознакомление с принципами работы инженерно-технического оборудования и систем жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.

Для выполнения поставленных целей в ходе изучения данной дисциплины студенты изучат следующую тематику: история развития индустрии гостеприимства, ее значение и место в туризме, современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг, сегментация рынка гостиничных услуг, системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения, организационная структура гостиничных

предприятий различного типа, обучение принципам организации, функционирования гостиниц и иных средств размещения и взаимосвязи служб, ознакомление с требованиями к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения, профессиональные требования и профессиональная этика работников гостиничных предприятий.

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

В результате освоения дисциплины, обучающийся должен знать:

Коды компетенций	Знания, Умения, Владение	
ОК-1 способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции	Знать:	социально-гуманитарные функции индустрии гостеприимства
	Уметь:	анализировать социальные задачи индустрии гостеприимства в жизни общества
	Владеть:	навыками формирования социальных отношений в индустрии гостеприимства
ОПК-3 готовность применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничное дело	Знать:	организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения
		организацию, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения
	Уметь:	анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов организовать работу функциональных служб гостиниц и других средств размещения, эффективно использовать их функциональные помещения, эксплуатировать инженерно-техническое оборудование и системы
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	
ПК-1 готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	Знать:	современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг
		историю становления и развития гостиничного дела
		основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения
		теоретические основы гостиничной деятельности
	Уметь:	применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания
		организовать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания
Владеть:	навыками применения современных технологий обслуживания	
ПК-13 готовность самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с	Знать:	особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы
	Уметь:	применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания
		организовывать и контролировать процессы обслуживания
Владеть:	навыками формирования гостиничного продукта в соответствии с современными технологиями обслуживания	

требованиями потребителя		
--------------------------	--	--

5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Кол. Час.	Компетенции				общее количество компетенций
			общекультур.	профессиональные			
			ОК-1	ОПК -3	ПК-1	ПК-13	
Р1	История становления и развития гостиничного дела.	28+					0,8
Р2	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.	28		+	+	+	0,8
Р3	Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения.	28					0,8
Р4	Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения.	30+		+	+	+	0,8
Р5	Развитие гостиничного дела в ведущих странах и регионах мира.	30+					0,8
Итого:		144					4

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
Р1	История становления и развития гостиничного дела.	1	2	25
Р 1.1	Эволюция гостеприимства. Основные термины и определения.	1	2	25
Р2	Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.	1	2	25
Р 2.1	Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.	1	2	25
Р3	Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения.	1	2	30
Р 3.1	Виды систем и критерии классификации	1	2	30

	гостиниц и иных средств размещения.			
Р 4	Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения.	2	2	30
Р 4.1	Характеристика основных служб гостиничного предприятия.	1	1	15
Р 4.2	Система управления гостиничной деятельностью.	1	1	15
Р 5	Развитие гостиничного дела в ведущих странах и регионах мира.	1	1	18
Р 5.1	Международные гостиничные цепи	1	1	18
	Итого:	6	10	128

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 1. История становления и развития гостиничного дела.

Тема 1. Эволюция гостеприимства.

Основные термины и определения. Первые типы средств размещения и особенности управления ими.

Раздел 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.

Тема 2. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.

Гостиничная деятельность в структуре современного туризма. Рынок гостиничных услуг. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства.

Раздел 3. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения.

Тема 3. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения.

Классификация средств размещения ЮНВТО. Национальные системы классификации гостиниц. Типология средств размещения

Раздел 4. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения.

Тема 4. Характеристика основных служб гостиничного предприятия. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.

Тема 5. Система управления гостиничной деятельностью. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения.

Раздел 5. Развитие гостиничного дела в ведущих странах и регионах мира.

Тема 5. Международные гостиничные цепи. Проблемы и перспективы развития гостиничного дела в России.

6.3 Содержание практических занятий

Раздел 1. История становления и развития гостиничного дела.

Тема 1. Эволюция гостеприимства.

Раздел 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.

Тема 2. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.

Раздел 3. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения.

Тема 3. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения.

Раздел 4. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения.

Тема 4. Характеристика основных служб гостиничного предприятия.

Раздел 5. Развитие гостиничного дела в ведущих странах и регионах мира.

Тема 5. Международные гостиничные цепи.

6.4 Лабораторный практикум в дисциплине «Организация гостиничного дела» учебным планом не предусмотрен.

6.5 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды контроля СРС
С1	<i>Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса</i>	Р 1.История становления и развития гостиничного дела. Р 2.Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Р 3.Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения. Р 4.Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения. Р 5. Развитие гостиничного дела в ведущих странах и регионах мира	24	Опорный конспект глав учебника, анализ научных публикаций по заранее определенной преподавателем теме
С2	<i>Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс</i>	Р 1.История становления и развития гостиничного дела. Р 2.Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Р 3.Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения. Р 4.Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения. Р 5. Развитие гостиничного дела в ведущих странах и регионах мира	24	поиск, сбор, анализ, структурирование и презентация информации Рефераты Выступления в ходе семинарских занятий
С3	<i>Подготовка к аудиторным занятиям (практические занятия, текущий и рубежный контроль)</i>	Р 1.История становления и развития гостиничного дела. Р 2.Современное состояние и перспективы развития рынка	25	Рефераты ОДИ (работа в команде) Решение ситуационных задач

		<p>гостиничных услуг. Р 3. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения. Р 4. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения. Р 5. Развитие гостиничного дела в ведущих странах и регионах мира</p>	<p>Проверочные тесты</p>
C4	Выполнение курсового проекта	<p>Р 1. История становления и развития гостиничного дела. Р 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Р 3. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения. Р 4. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения. Р 5. Развитие гостиничного дела в ведущих странах и регионах мира</p>	<p>30 Защита курсовой работы</p>
C5	<i>Подготовка к экзамену</i>	<p>Р 1. История становления и развития гостиничного дела. Р 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Р 3. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения. Р 4. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и иных средств размещения. Р 5. Развитие гостиничного дела в ведущих странах и регионах мира</p>	<p>25 Экзамен</p>
Итого:			128

7 Фонд оценочных средств

7.1 Оценочные средства

7.1.1 Перечень тем рефератов

1. Типология условий размещения.
2. Структура и функции инженерной службы.

3. Особенности функционирования предприятия питания при гостинице.
4. Виды завтраков в предприятии питания при гостиницах.
5. Виды предприятий питания в гостинице.
6. Организация анимационных услуг в гостинице.
7. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
8. Структура и функции медицинской службы в гостинице.
9. Техника безопасности на рабочем месте.
10. Типология моделей гостеприимства.
11. Параметры классификации коллективных средств размещения.
12. Отличие бизнес - отеля от конгресс - отеля.
13. Отличие апарт - отеля от ведомственной гостиницы.
14. Сущность таймшера и отличие его от кондоминиума.
15. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
16. Классификация средств размещения в России.
17. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
18. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
19. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
20. Перечень иностранных граждан, неподлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.
21. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
22. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
23. Характеристики гостиничной услуги.
24. Цели классификации средств размещения в РФ.
25. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно

Краткая характеристика оценочного средства «Реферат»

Конечная цель, получаемая в результате выполнения реферата позволяет оценить теоретические знания и практические навыки студента в области управленческого учета и учета персонала. Позволяет оценить уровень сформированности управленческих, аналитических навыков, навыков практического и творческого мышления. Выполняется в индивидуальном порядке.

Критерии оценивания «Реферат»

Оценка «зачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- знание основных понятий и умение оперировать ими;
- умение представить работу в научном контексте;
- владением научным стилем речи;
- аргументированную защиту основных положений работы, высокий уровень владения теоретическими основами управленческого учета и учета персонала;
- свободное владение письменной коммуникацией; аргументированную защиту основных положений работы, репрезентативность собранного материала, умение анализировать теоретические аспекты управленческого учета и учета персонала.

Оценка «незачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- компилятивность работы;
- несамостоятельность анализа научного материала;
- грубые стилистические и речевые ошибки;
- неумение защитить основные положения работы.

7.1.2 Перечень тем НИРС по дисциплине «Организация гостиничного дела»:

1. Некоммерческие организации, цели и задачи на примере нескольких ассоциаций.
2. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга.
3. Преимущества франчайзингового управления.

Краткая характеристика оценочного средства НИРС

Конечная цель, получаемая в результате выполнения научно-исследовательской работы позволяет оценить теоретические знания и практические навыки студента в области бухгалтерского управленческого учета и учета персонала. Позволяет оценить уровень сформированности управленческих, аналитических навыков, навыков практического и творческого мышления. Выполняется в индивидуальном порядке.

Критерии оценивания НИРС

Оценка «зачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- знание основных понятий и умение оперировать ими;
- умение представить работу в научном контексте;
- владением научным стилем речи;
- аргументированную защиту основных положений работы, высокий уровень владения теоретическими основами управленческого учета и учета персонала;
- свободное владение письменной коммуникацией; аргументированную защиту основных положений работы, репрезентативность собранного материала, умение анализировать теоретические аспекты управленческого учета и учета персонала;

Оценка «незачтено» выставляется в том случае, если студент демонстрирует:

- компилятивность работы;
- несамостоятельность анализа научного материала;
- грубые стилистические и речевые ошибки;
- неумение защитить основные положения работы.

7.1.3 Примерная тематика курсовых работ

1. Национальные системы классификации средств размещения
2. Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии.
3. Формирование комплекса дополнительных услуг
4. Виды управления гостиниц
5. Этапы развития гостиничной индустрии в России
6. Виды организационных структур в гостиничных предприятиях.
7. Комплекс превентивных мер безопасности в гостиничном предприятии
8. Основы проектирования гостиничных предприятий
9. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
10. Развитие международных франчайзинговых цепей.
11. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга.
12. Преимущества франчайзингового управления.
13. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте.
14. Нормативное регулирование кадрового управления.
15. Виды и технологии реализации анимационных программ.
16. Методы ценообразования гостиничного продукта.
17. Методы стимулирования персонала контактной зоны.
18. Программа TQM в гостиничной индустрии и ее сущность.
19. Сравнительный анализ российских нормативных документов и международных документов и рекомендаций.
20. История развития гостиничной индустрии стран АТР и ЮВА.
21. Квалификационные требования для сотрудников всех уровней производства услуги.
22. Виды зарубежных систем управления гостиницей.
23. Виды российских систем управления гостиницей.

7.2 Контрольные оценочные средства

7.2.1 Вопросы к экзамену по дисциплине

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Этапы становления гостиничного бизнеса.
3. Сущность контракта на управления.
4. Сущность договора аренды.
5. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
6. Параметры классификации коллективных средств размещения.
7. Отличие бизнес - отеля от конгресс - отеля.
8. Отличие апарт - отеля от ведомственной гостиницы.
9. Сущность таймшера и отличие его от кондоминиума.
10. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
11. Классификация средств размещения в России.
12. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
13. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
14. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
15. Перечень иностранных граждан, неподлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.
16. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
17. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
18. Характеристики гостиничной услуги.
19. Цели классификации средств размещения в РФ.
20. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.
21. Условия поселения граждан РФ в гостиницу.
22. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
23. Характеристика службы персонала в униформе.
24. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
25. Виды бронирования.
26. Типология гостиничных подразделений по функциональному и экономическому признакам.
27. Структура и функции службы продаж, приема и размещения.
28. Виды организации стойки портье.
29. Формы оплаты гостиничных услуг.
30. Функции ночного аудитора.
31. Функции службы консьержей.
32. Структура информационной папки.
33. Перечень документов, необходимых для работы портье.
34. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
35. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
36. Виды уборок.
37. Этапы уборки номера.
38. Оборудование для уборки номерного фонда.
39. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.

40. Технология работы прачечной при гостинице.
41. Виды текстиля, их характеристика.
42. Требования к площади гостиничных номеров.
43. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
44. Международная типология номеров.

Критерии оценивания экзамена по дисциплине

При выставлении оценки за экзамен учитывается:

- знание фактического материала по программе;
- знание обязательной литературы, современных публикаций по программе курса;
- степень активности студента на лекционных и практических занятиях;
- логика, структура, стиль ответа; культура речи, манера общения; готовность к дискуссии, аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления; умение приложить теорию к практике, решить задачи;
- наличие пропусков практических и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка **«отлично»** ставится студенту, ответ которого содержит:

- глубокое знание программного материала, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой;
- знание концептуально-понятийного аппарата всего курса;
- знание монографической литературы по курсу, а также свидетельствует о способности: - самостоятельно критически оценивать основные положения курса; - увязывать теорию с практикой.

Оценка **«хорошо»** ставится студенту, ответ которого свидетельствует:

- о полном знании материала по программе;
- о знании рекомендованной литературы, а также содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится студенту, ответ которого содержит:

- поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса;
- стремление логически четко построить ответ, а также свидетельствует о возможности последующего обучения.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения (Указываются методы, применяемые при проведении учебных занятий в интерактивных формах. Например проблемная лекция, лекция-провокация, семинар-диспут и тд.)	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) - отводимое на занятия интерактивной форме)
Р1.1	Эволюция гостеприимства. Основные термины и определения.	Использование элементов проблемно-поисковой беседы, интегрированная передача информации с использованием мультимедиа	0,5
Р 2.1	Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг	Использование элементов проблемно-поисковой беседы	0,5
Р 3.1	Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения.	Использование элементов проблемно-поисковой беседы, интегрированная передача информации с использованием мультимедиа	0,5
Р 4.1	Характеристика основных служб гостиничного предприятия	Использование элементов проблемно-поисковой беседы, интегрированная передача информации с использованием мультимедиа	0,5
Р 4.2	Система управления гостиничной деятельностью	Использование элементов проблемно-поисковой беседы. Интегрированная передача информации с использованием мультимедиа	1
Р 5.1	Международные гостиничные цепи	Использование элементов проблемно-поисковой беседы, опережающая самостоятельная работа	1
Итого:			4
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий - 25%			

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

1. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие. - 2-е изд., доп. - М.: Форум, 2012.- 365 с.: ил.
2. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст]: учеб. пособие. - М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2012.- 303 с.
3. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса: учеб. пособие [для студентов вузов] / Д. П. Стригунова. - М.: КНОРУС, 2012. - 200 с.

9.2 Дополнительная литература:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст]: учеб. пособие. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011.- 223 с.: ил.- (Высшее профессиональное образование).
2. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения: учеб. для студ. вузов, обуч. по направлению "Туризм" / И. М. Асанова, А. А. Жуков. - М.: Академия, 2011. - 288 с.

3. Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства [Текст]: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр, 2011.- 399 с.: ил.
4. Ёхина М.А., Организация обслуживания в гостиницах [Текст]: учеб. пособие. - 3-е изд., стер. - М.: Академия, 2011.- 207 с.: ил.- (Серия "Среднее профессиональное образование").
5. Корнеев, Н.В. Технология гостиничного сервиса [Текст]: учеб / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. - М.: Академия, 2011.- 270 с.: ил.- (Высшее профессиональное образование).
6. Кусков А.С. Гостиничное дело: учеб. пособие. – М.: Изд.-торговая корпорация «Дашков и К», 2010. - 328 с.
7. Ляпина И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: учеб. для студ. образоват. учреждений сред. проф. образования / И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатьева, С. В. Безрукова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2008. - 256 с.
8. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст]: учеб / И.Ю. Ляпина, А.Ю. Лапин. - 8-е изд., стер. - М.: Академия, 2011.- 208 с.
9. Мусакин А.А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим / А. А. Мусакин. - СПб. : Питер, 2011. - 320 с.
10. Романов, В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование [Текст]: учеб. пособие / В.А. Романов [и др.]. - 2-е изд. - Ростов н/Д.: МарТ, 2010.- 221 с.: ил.- (Туризм и сервис).
11. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пос. для студ. вузов / С. С. Скобкин. - М.: Магистр, 2010. - 493 с.
12. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пос. для студ. вузов / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. - 352 с.

9.3. Список нормативных документов

1. Гражданский кодекс РФ.
2. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ // сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации russiatourism.ru.
3. Приказ от 25 января 2011 г. № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».
4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 (с изменениями и дополнениями).
5. [ГОСТ Р 53423-2009](#) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
6. [ГОСТ Р 53997-2010](#) Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.
7. [ГОСТ Р 53998-2010](#) Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
8. [ГОСТ Р 50644-2009](#) Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
9. [ГОСТ Р 51185-2008](#) Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

9.4 Интернет-ресурсы

www.vse gost.com – Библиотека ГОСТов РФ.

www.unwto.org - Всемирная туристская организация (UNWTO).

www.wttc.org - Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC).

www.russiatourism.ru - Федеральное агентство по туризму Российской Федерации.

www.ratanews.ru - ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии.

9.5 Программное обеспечение POWER POINT, EXCEL, WORD,

Интернет-ресурсы, электронные библиотечные системы:

- 1 Библиотека электронных книг <http://e-booki.narod.ru/knigi.htm>.
- 2 Деловая информация – [http:// www.delinform.ru](http://www.delinform.ru).
- 3 Журнал «Гостиничное дело».
- 4 Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» .
- 5 Общероссийская Сеть «Консультант-Плюс» <http://www.consultant.ru>.
- 6 Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru>.
- 7 «Российская курортная газета».
- 8 Вестник Национальной академии туризма.

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Проектор «Сони», установка multimedia, персональные компьютеры, ноутбук, ксерокс.

Для ведения лекционных и практических занятий необходимы:

- 1) лекционная аудитория, оборудованная видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- 2) компьютерный класс, оборудованный для проведения практических работ средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть с выходом в Интернет;
- 3) установленное лицензионное программное обеспечение офисного назначения.