



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

филиал федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Сочинский государственный университет»
в г. Анапе Краснодарского края

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**для подготовки к практическим занятиям и
самостоятельной работы по дисциплине**

Б1.В.08 ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

студентам очной и заочной форм обучения
по направлению подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело» (бакалавр)
Профиль подготовки Гостиничная деятельность

г.-к. Анапа
2019 г.

УДК 338.488 (075.8)

ББК 65.432я73

С 77

Рецензенты:

1. **Пятибратова Оксана Анатольевна**, кандидат педагогических наук, доцент кафедры управления, экономики и социально-гуманитарных дисциплин филиала ФГБОУ ВО в г. Анапе.

2. **Мазова Елена Александровна**, кандидат экономических наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма филиала ФГБОУ ВО в г. Анапе.

Стародуб К. А. Организация гостиничного дела: методические рекомендации.– Анапа: филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края, 2019. – 29 с.

Представленные методические рекомендации по дисциплине «Организация гостиничного дела» рекомендуется студентам высших учебных заведений заочной и дневной формы обучения обучающимся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», научным работникам, занимающихся вопросами гостиничного бизнеса, аспирантам и преподавателям вузов.

Методические рекомендации обсуждены и рекомендованы к изданию на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма
Протокол № 1 от 30 августа 2019г.

Учебно-методические материалы одобрены на заседании Учебно-методического совета направления
Протокол № 1 от 30 августа 2019г.

© Стародуб К.А., 2019
© Филиал ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
Пояснительная записка	5
Собеседование.....	6
Реферативный обзор: доклады, сообщения	8
Тестовые задания	12
Экзамен	17
Курсовая работа	19
Примерные кейс-задания	22
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	28
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	29

ВВЕДЕНИЕ

Требования работодателей к современному выпускнику, а также Федеральный государственный образовательный стандарт 3++ высшего образования ориентированы, прежде всего, на умение самостоятельной деятельности и творческий подход к направлению и профилю подготовки. Профессиональный рост бакалавра зависят от умения проявить инициативу, решить нестандартную задачу, от способности к планированию и прогнозированию самостоятельных действий. Стратегическим направлением повышения качества образования в этих условиях является оптимизация системы управления учебной работой студентов, в том числе и их самостоятельной работой.

Переход на компетентностную модель образования предполагает значительное увеличение доли самостоятельной познавательной деятельности студентов, при этом самостоятельная работа студента направлена не только на достижение учебных целей - обретение соответствующих компетенций, но и на формирование самостоятельной жизненной позиции как личностной характеристики будущего специалиста, повышающей его познавательную, социальную и профессиональную мобильность, формирующую у него активное и ответственное отношение к жизни.

Методологическую основу самостоятельной работы студентов составляет компетентностный подход в образовании, на базе которого осуществляется формирование универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, самостоятельного труда бакалавра, необходимых как для самообразования, так и для дальнейшего повышения квалификации в системе непрерывного образования, развития профессиональной карьеры.

Пояснительная записка

1. Цель освоения дисциплины

Целью дисциплины «Организация гостиничного дела» является подготовка выпускника, обладающего знаниями, общекультурными и профессиональными компетенциями в области организации гостиничного дела.

Задачи дисциплины:

- изучить историю становления и развития гостиничного дела;
- рассмотреть состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- изучить систему классификации и типологию гостиниц и других средств размещения;
- рассмотреть особенности организации, функционирования служб гостиниц и других средств размещения;
- рассмотреть архитектурно-планировочные решения, предметно-пространственную среду, требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения, инженерно-техническое оборудование, системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения;
- научиться анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы;
- развить навыки организации работы в функциональных службах гостиниц и других средств размещения;
- осознать социальную значимость своей будущей профессии, проявлять мотивацию к профессиональной деятельности;
- научиться анализировать социально-значимые проблемы, методы при решении профессиональных задач.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП направления ВО 3++

Дисциплина Б1.В.08 «Организация гостиничного дела» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)» части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Собеседование

Собеседование предполагает устные отчеты на предложенные вопросы.

Перечень вопросов для собеседования

Тема 1. Теоретические основы гостиничной деятельности. Гостиничные предприятия, как часть сферы услуг.

1. Гостиничная деятельность.
2. Гостиничная индустрия.
3. Индустрия гостеприимства.
4. Гостиница, как объект размещения.
5. Природа и характер сферы услуг.
6. Жизненный цикл услуги.
7. Гостиничные услуги: основные, дополнительные.
8. Факторы спроса на гостиничное размещение.
9. Экономические и социальные предпосылки.
10. Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса.
11. Клиент гостиницы.
12. Номер. Койко-место. Номерной фонд.
13. Средство размещения.
14. Технология гостиничного обслуживания.
15. Классификация гостиниц.

Тема 2. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.

1. Суть гостиничного продукта и особенности его предложения.
2. Комплексность гостиничного продукта.
3. Совпадение процесса создания и потребления.
4. Отсутствие возможности демонстрации как товарного образца.
5. Преодоление определенного пространства потребителем.
6. Неустойчивость спроса.
7. Составные элементы гостиничного продукта. Размещение. Питание. Досуг. Бытовое обслуживание.
8. Основной продукт.
9. Сопутствующий продукт.
10. Дополнительный продукт.
11. Продукт в расширенном толковании.
12. Факторы, влияющие на спрос клиента на гостиничный продукт.
13. Значение рекреационных ресурсов для конкурентоспособности гостиничного продукта.
14. Гостиничный продукт как пакет благ.
15. Гостиничный продукт как результат труда.

Тема 3. Технология работы основных служб гостиниц.

1. Структура гостиничного предприятия.
2. Характеристика основных служб гостиничного предприятия.

3. Место и роль каждой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.

Тема 4. Технология и организация предоставления основных и дополнительных услуг в гостиничных предприятиях.

1. Виды услуг, оказываемых в гостинице.
2. Особенности предоставления платных дополнительных услуг.
3. Специфика и требования к предоставлению вспомогательных услуг.
4. Умение отличать и классифицировать дополнительные и вспомогательные услуги в зависимости от контингента туристов.
5. Коммунально-бытовые услуги.
6. Посреднические услуги.
7. Автосервисные услуги.
8. Медицинские услуги.
9. Услуги связи.
10. Почтовые услуги.
11. Бюро обслуживания (сервис-бюро).
12. Работа переводчиков и сопровождающих.
13. Обслуживание VIP-персон.
14. Экскурсионные услуги.
15. Классификация экскурсий.
16. Требования к экскурсоводам.
17. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах.
18. Бизнес-центры и конференц-залы.
19. Транспортные услуги гостиницы.
20. Прокат машин.
21. Оказание торговых и других услуг.

Тема 5. Профессиональные стандарты обслуживания и квалификационные требования к персоналу гостиничных предприятий.

1. Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников туристской индустрии.
2. Сектор «Гостиницы».
3. Подсектор «Обслуживание гостиничного фонда».
4. Квалификационные уровни работников обслуживания номерного фонда.
5. Должности. Должностные обязанности.
6. Требуемый уровень образования.
7. Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей.
8. Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей.

Критерии оценки знаний при собеседовании

Оценка «отлично» – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов собеседования и

умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на собеседование тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на собеседование вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Реферативный обзор: доклады, сообщения

Реферативный обзор – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста:
 - актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
 - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
2. Степень раскрытия сущности проблемы:
 - соответствие плана теме доклада;

- соответствие содержания теме и плану доклада;
 - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;
 - обоснованность способов и методов работы с материалом;
 - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
 - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
 - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:
- правильное оформление ссылок на используемую литературу;
 - грамотность и культура изложения;
 - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
 - соблюдение требований к объему доклада;
 - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность:
- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
 - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
 - литературный стиль.

Примерный перечень тем докладов и сообщений (реферативный обзор)

1. История становления и развития гостиничного дела
2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг
3. Международные классификации гостиниц и иных средств размещения
4. Системы классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ
5. Классификация номерного фонда на международном и отечественном рынке гостиничных услуг
6. Организация и функционирование служб гостиниц и иных средств размещения
7. Инженерно-техническое оборудование и системы жизнеобеспечения гостиниц и иных средств размещения.
8. Классификация гостиниц по уровню комфорта в России. Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения; общие и дифференцированные требования к гостиницам различных категорий.
9. Архитектурно-планировочные решения и предметно-пространственная среда, требования к функциональным помещениям гостиниц и иных средств размещения.
10. Понятие фирменного стиля и его особенности на предприятии индустрии гостеприимства.

11. Типология и специализация гостиничных предприятий на мировом туристском рынке.
12. Классификация номерного фонда в сфере международного туризма и в отечественном отельном бизнесе.
13. Характеристика гостиниц развлекательного и курортного назначения.
14. Особенности деятельности отелей делового назначения.
15. Малые гостиничные предприятия на мировом туристском рынке
16. Типология и специализация гостиничных предприятий
17. Формы управления гостиничным бизнесом.
18. Понятие о гостиничной цепи. Виды гостиничных цепей.
19. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства.
20. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» как документ, регулирующий отношения между гостиницей и клиентом.
21. Задачи и функции отдела бронирования отеля, правила резервирования номеров и услуг в гостинице.
22. Функции и назначение хозяйственного департамента отеля.
23. Правила регистрации заезда и выезда различных контингентов гостей в отеле.
24. Функции руководителей высшего звена управления
25. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
26. Стандарт как критерий качества обслуживания. Корпоративные стандарты гостиничных предприятий.
27. Правовые основы, государственное регулирование гостиничной деятельности.
28. Охрана труда и техники безопасности в гостиницах и иных средствах размещения

Требования к оформлению

Доклад оформляется как реферат, в соответствии с ГОСТ 7.32-2001 «Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления». Обратите внимание на пункт 5.3, посвященный рефератам.

Формат доклада

Оформление доклада по ГОСТу:

1. Печатную форму. Документ должен быть создан на компьютере, в идеале – в программе Microsoft Word.
2. Распечатку на одной стороне листа. Формат стандартный – А4. Вторую сторону каждого листа оставляем чистой, бумагу не экономим.
3. Поля страницы: левое – 30 мм, другие – по 20 мм.
4. Выравнивание текста – по ширине. Красная строка оформляется на одном уровне на всех страницах доклада. Отступ красной строки равен 1,25 см.
5. Шрифт основного текста – Times New Roman. Размер – 14 п. Цвет – черный. Интервал между строками – полуторный.
6. Оформление заголовков. Названия глав прописываются полужирным (размер – 16 п.), подзаголовки также выделяют жирным (размер – 14 п.). Если заголовок расположен по центру страницы, точка в конце не ставится.

Подчеркивать заголовки не нужно! Названия разделов и подразделов прописывают заглавными буквами (ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ).

7. Интервалы после названий и подзаголовков. Между названием главы и основным текстом необходим интервал в 2,5 пункта. Интервал между подзаголовком и текстом – 2 п. Между названиями разделов и подразделов оставляют двойной интервал.

8. Нумерацию страниц. Отсчет ведется с титульного листа, но сам лист не нумеруют. Используются арабские цифры.

9. Правила оформления примечаний. Примечания располагают на той же странице, где сделана сноска.

10. Оформление цитат. Они заключаются в скобки. Авторская пунктуация и грамматика сохраняется.

11. Нумерацию глав, параграфов. Главы нумеруются римскими цифрами (Глава I, Глава II), параграфы – арабскими (1.1, 1.2).

Заголовки, названия разделов, подзаголовки лучше оформлять с помощью инструмента «Стили и форматирование» (Меню – Формат). В этом случае вы сможете оформить оглавление автоматически.

Объем может варьироваться от 3-5 (сообщение) до 10-15 страниц (доклад).

Дополнительные требования к оформлению доклада по ГОСТу (на 2016 г.)

Обратите внимание на титульный лист. В верхней его части указывают название вуза. Ниже указывают тип и тему работы. Используют большой кегль. Под темой, справа, размещают информацию об авторе и научном руководителе. В нижней части по центру – название города и год написания.

Существуют отдельные требования к оформлению библиографических списков, таблиц, ссылок.

Критериями оценки реферативного обзора (доклада, сообщения) являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка «отлично» – выполнены все требования к написанию доклада: обозначена проблема и обоснована ее актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «хорошо» – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем доклада; имеются упущения в оформлении.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании доклада; отсутствуют выводы.

Оценка «неудовлетворительно» – тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или доклад не представлен вовсе.

Тестовые задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями. Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;

- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;

- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;

- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;

- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.

- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных

системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.

– унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний:

- 1) Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.
- 2) Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.
- 3) Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения и служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.
- 4) Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

3. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»).

Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;

- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;

- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;

- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

– закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Примерный перечень вопросов для реализации тестирования

1. Дайте определение понятию «средство размещения», согласно Системе классификации гостиниц и других средств размещения в РФ:
 - а. средство размещения - помещение, имеющее не менее 10 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм для временного проживания туристов;
 - б. средство размещения - помещение, имеющее не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм для временного проживания туристов;
 - в. средство размещения - помещение, имеющее не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов.

2. На какой основе осуществляется классификация и сертификация гостиничных предприятий в РФ в настоящее время:
- а. на добровольной основе;
 - б. на обязательной основе;
 - в. на коммерческой основе;
 - г. нет правильных вариантов.
3. Классификация гостиничных предприятий в России основана на...
- а. система звезд;
 - б. система баллов;
 - в. система букв;
 - г. система разрядов.
4. Что влияет на удовлетворенность гостя гостиничного предприятия?
- а. архитектура здания и дизайн внутренних помещений;
 - б. месторасположение гостиницы по отношению к месту прибытия;
 - в. набор услуг и цена пребывания в гостинице;
 - г. все выше перечисленное + уровень сервиса
6. Какие из перечисленных служб гостиницы относятся к доходным?
- а. коммерческая,
 - б. финансовая.
 - в. служба снабжения,
 - г. инженерная служба.
7. Какое из средств размещения не относится к специализированным в России?
- а. пансионат,
 - б. санаторий,
 - в. лагерь труда и отдыха,
 - г. конгресс – центр.
8. Кто из сотрудников гостиницы выполняет следующие функции: проводы гостя в номер и доставка багажа?
- а. посыльный,
 - б. портье,
 - в. горничные,
 - г. швейцары.
9. Вхождение в гостиничную сеть дает отелю ряд значительных преимуществ, какие именно?
- а. экономия за счет оптовых закупок;
 - б. привлечение клиентов с известным брендом;
 - в. ускорение процесса присвоения гостинице определенной категории.
10. К специфическим чертам рынка гостиничных услуг относится:

- а. невозможность хранения услуг;
- б. простота расчета себестоимости услуг;
- в. неподверженность колебаниям спроса;
- г. низкий уровень инвестиционного риска.

11. Какой вид организационной структуры управления будет наилучшим образом соответствовать маленькой семейной гостинице?

- а. линейная,
- б. дивизиональная,
- в. проектная,
- г. матричная.

12. К какой группе факторов среды предприятия можно отнести демографическую ситуацию в стране?

- а. внешняя макросреда,
- б. внутренняя среда гостиницы;
- в. внешняя микросреда.

13. В каком случае заявка на бронирование считается подтвержденной гостиницей?

- а. если клиент оплатил забронированный номер;
- б. если гостиница выслала клиенту подтверждение о бронировании и выставила счет для оплаты;
- в. если клиент направил заявку на бронирование в наиболее ранние сроки,
- г. нет правильных ответов.

14. В каких случаях гостиницы идут на риск двойного бронирования, подтверждая заявки на бронирование большему количеству клиентов, чем есть номеров в гостинице?

- а. если гостиницы не уверены в честности намерений клиента,
- б. если часть забронированных номеров не была оплачена заранее,
- в. если существует практика поселения нескольких посторонних людей в один номер,
- г. если бронирует постоянный гость.

15. Какие данные гостя обычно не указываются в регистрационной карточке гостя?

- а. срок действия визы,
- б. паспортные данные,
- в. контактная информация,
- г. данные о членах семьи.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85 % тестовых заданий;

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 51 %;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Экзамен

Экзамен является формой проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине. Проведение экзамена организуется на последней учебной неделе семестра до начала экзаменационной сессии на практических занятиях в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий. Экзамен принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине.

Перечень вопросов к экзамену

1. Эволюция предприятий гостиничной индустрии.
2. Классификация средств размещения, рекомендуемая ВТО.
3. Классификация гостиниц по уровню комфорта в России. Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения; общие и дифференцированные требования к гостиницам различных категорий.
4. Европейские системы классификации гостиниц: Франция, Великобритания, Германия.
5. Европейские системы классификации гостиниц: Греция, Испания, Швеция.
6. Системы классификации гостиниц в США и Мексике.
7. Понятие фирменного стиля и его особенности на предприятии индустрии гостеприимства.
8. Типология и специализация гостиничных предприятий на мировом туристском рынке.
9. Классификация номерного фонда в сфере международного туризма и в отечественном отельном бизнесе.
10. Специализация номеров в отелях.
11. Характеристика гостиниц развлекательного и курортного назначения.
12. Особенности деятельности отелей делового назначения.
13. Организационно-управленческая структура МГК.
14. Малые гостиничные предприятия на мировом туристском рынке
15. Типология и специализация гостиничных предприятий

16. Формы управления гостиничным бизнесом.
17. Понятие о гостиничной цепи. Виды гостиничных цепей.
18. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства.
19. «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» как документ, регулирующий отношения между гостиницей и клиентом.
20. Задачи и функции отдела бронирования отеля, правила резервирования номеров и услуг в гостинице.
21. Функции и назначение хозяйственного департамента отеля.
22. Правила регистрации заезда и выезда различных контингентов гостей в отеле.
23. Функции руководителей высшего звена управления (топ-менеджмента).
24. Состав и функции коммерческой службы в отеле.
25. Общая характеристика финансовой службы гостиницы.
26. Экономическая структура гостиничного предприятия.
27. Показатели деятельности гостиничного предприятия.
28. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
29. Профессиональный портрет сотрудника гостиничной индустрии.
30. Стандарт как критерий качества обслуживания. Корпоративные стандарты гостиничных предприятий.
31. Правовые основы, государственное регулирование гостиничной деятельности.
32. Охрана труда и техники безопасности в гостиницах и иных средствах размещения

Критерии оценки знаний при проведении экзамена

Оценка «отлично» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи.

Оценка «хорошо» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

Оценка «удовлетворительно» – допущены ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей.

Оценка «не удовлетворительно» – допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано.

Курсовая работа

Курсовая работа — задание, которое выполняется студентами в определённый срок и по определённым требованиям. Курсовые работы выполняются по предметам, которые являются основными по специальности.

Виды курсовой работы:

– Расчётно-графическая. Как правило — распространённый вид курсовой. В её состав входит: выполненное задание и пояснительная записка к решению. Сроки выполнения такой работы могут быть разнообразны, в зависимости от сложности работы (от недели и до 4 месяцев). Работа рассчитана на закрепление и применение полученных навыков в процессе учёбы.

– Научно-исследовательская. Самый сложный вид курсовой. В процессе выполнения работы студент выполняет два типа операций. Применение полученных знаний, поиск и исследование темы. Работа рассчитана на инициативу студента.

– Отчётная. В основном, работа, которая не требует приложения значительных усилий в процессе выполнения. После пройденного материала или отработки практики, студент делает отчёт в виде курсовой.

– Курсовая работа, как правило, включает теоретическую часть — изложение позиций и подходов, сложившихся в науке по данному вопросу, и аналитическую (практическую часть) — содержащую анализ проблемы на примере конкретной ситуации (на примере предприятия, правовой коллизии, социальной группы).

Курсовая работа в обязательном порядке содержит оглавление (содержание), введение, теоретический(ие) раздел(ы), практический(ие) раздел(ы), иногда проектную часть, в которой студент отражает проект решения рассматриваемой проблемы, заключение, список литературы, и приложения по необходимости. Объем курсовой работы может варьироваться.

Примерная тематика курсовых работ

1. История развития гостиничной индустрии.
2. Классификация гостиничных предприятий по уровню комфортности.
3. Типы гостиничных предприятий.
4. Международное и государственное регулирование туризма.
5. Роль и значение гостиничной индустрии в сфере услуг.
6. Современное состояние и развитие туризма в России.
7. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в России.
8. Проблемы и перспективы развития гостиничного дела.
9. Современные формы управления гостиничным бизнесом.
10. Гостиничные цепи в России и за рубежом.
11. Исследование потребительского спроса на гостиничные услуги.
12. Материально-техническая база гостиничных предприятий.
13. Архитектурно-планировочные решения при строительстве зданий гостиниц.

14. Оборудование номера. Классификация гостиничных номеров.
15. Организационная структура управления предприятием общественного питания.
16. Организация и технология обслуживания туристов в гостиничном предприятии.
17. Организация работы службы приёма и размещения в гостинице.
18. Организация питания в гостинице.
19. Технологии бронирования мест в гостиницах.
20. Технологии обслуживания номеров в гостинице.
21. Технология работы службы эксплуатации номерного фонда.
22. Организация предоставления дополнительных услуг в гостиницах.
23. Организация работы технической службы в гостинице.
24. Организация транспортного обслуживания в гостинице.
25. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице.
26. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
27. Обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и иных средствах размещения.
28. Работа и взаимодействие туроператоров и современных средств размещения.
29. Сущность работы основных служб гостиниц.
30. Типы предприятий питания в гостиничном комплексе и их особенности.
31. Требования к персоналу предприятий индустрии гостеприимства.
32. Требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания.
33. Формы и методы обслуживания на предприятиях общественного питания.
34. Организация и специфика деятельности малых гостиниц.
35. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
36. Культура поведения персонала гостиниц.

Требования к оформлению курсовой работы

Определенные требования к оформлению курсовой работы, составлены на основании нескольких ГОСТов.

Структура. Несмотря на внутренние требования к курсовым работам, каждая из них должна иметь стандартную структуру и состоять из титульного листа, оглавления, введения, основной части, заключения (выводы и рекомендаций), списка литературы, приложений. Данная работа должна быть напечатана на листах формата А4. Отступы - вот что еще включает оформление курсовых работ (пример: верх и низ – по 2 см; слева –3 см; справа – 1,5 см). Интервал между строками - обязательно полуторный, отступ красной строки - на 1,25-1,27 см, шрифт Times New Roman, 14 размера. Что касается титульной страницы, ей присваивается номер 1, однако он не печатается. Новый раздел начинается с новой страницы. Общий объем работы - от 20 до 60 листов (в зависимости от темы и требований).

Эти правила считаются стандартными, их не изменяют и строго придерживаются.

Титульный лист Всякая научная работа (курсовая в том числе) начинается с титульного листа. Вверху страницы, выровняв по центру текст, нужно написать полное название учебного заведения, ниже указать кафедру. В самом центре страницы, опять же, выровняв текст по центру, нужно указать тему курсовой работы, немного ниже - предмет, по которому она выполнена. Далее следует обозначить, кто работу писал и кто ее будет принимать. Ниже может следовать пункт «Оценка», где преподаватель выставит количество баллов за работу, также может проставляться дата сдачи работы, обязательна подпись проверяющего. В самом конце страницы, по ее центру, указывается город, в котором находится ВУЗ, и текущий год.

Следующий обязательный пункт – «Содержание», где прописываются все главные части работы, напротив обязательно проставляются номера страниц. Начинается лист с заглавия, которое пишется большими буквами по центру. Далее размещается основная информация. Желательно, чтобы текст был размещен на одной странице. Также этот лист не нумеруется, хотя порядковый его номер – 2.

Введение. Важными окажутся следующие пункты: Актуальность (здесь нужно дать объяснение тому, почему же данная работа должна быть написана, насколько исследуемая проблема на сегодня актуальна). Цели и задачи (обязательно должна быть указана цель, которой хочется достичь в ходе исследования, также перечислены задачи, которых будет несколько). Объект (область исследования). Предмет (уточнение, конкретика объекта - то, на что, собственно, направлено исследование). Теория и методология (тут нужно кратко рассмотреть труды научных деятелей, которые работали над этой проблемой). Методы (указываются те методы, благодаря которым возможно данное исследование. Например: анализ, синтез, статистический метод и т. д.). Новизна (указывается, что нового планирует привнести студент в разработку данной темы). Апробация (практическая проверка полученных результатов исследования). Введение займет 1-3 страницы.

Основной текст. Основная часть работы, состоит из двух-трех глав. В первой нужно рассмотреть теоретическую базу исследования, должен также присутствовать краткий исторический экскурс по данной проблематике, здесь же рассматриваются и нормативно-правовые акты, относящиеся к исследованию. Вторая глава – это и есть раскрытие сути проблемы. Тут студент отображает все свои наработки в теоретическом контексте. Третья же глава нужна для того, чтобы можно было предоставить результаты практической апробации данной проблематики (третью главу при необходимости можно объединить со второй). По каждой главе нужно делать небольшие выводы.

Заключение (выводы и рекомендации). Подводится итог работы, указывается, была ли достигнута цель, какие задачи были выполнены, были ли подтверждены или опровергнуты гипотезы (если таковы указывались во введении). Также учащийся может давать определенные рекомендации по решению данной проблемы.

Список литературы. Оформляется в соответствии с ГОСТом. Размещение источников производится в алфавитном порядке.

Приложения. Это таблицы, карты, картинки, которые могут понадобиться как иллюстративный материал для освещения того или иного вопроса.

Критерии оценки знаний при написании курсовой работы

Оценка «отлично» – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Примерные кейс-задания

Цель выполнения кейс-задания в процессе обучения – продемонстрировать навыки принятия решений в ситуации, приближенной к реальной. При использовании кейсового метода подбирается соответствующий теме исследования реальный материал. Обучающиеся должны решить поставленную задачу и получить реакцию окружающих на свои действия. При этом нужно понимать, что возможны различные решения задачи. Обучающиеся должны понимать с самого начала, что риск принятия решений лежит на них, преподаватель только поясняет последствия риска принятия необдуманных решений.

Роль преподавателя состоит в направлении беседы или дискуссии, например с помощью проблемных вопросов, в контроле времени работы, в побуждении отказаться от поверхностного мышления, в вовлечении группы в процесс анализа кейса.

Периодически преподаватель может обобщать, пояснять, напоминать теоретические аспекты или делать ссылки на соответствующую литературу. Технология работы при использовании кейсового метода приведена в таблице.

Кейсовый метод позволяет решать следующие задачи:

- принимать верные решения в условиях неопределенности;
- разрабатывать алгоритм принятия решения;
- овладевать навыками исследования ситуации, отбросив второстепенные факторы;
- разрабатывать план действий, ориентированных на намеченный результат;
- применять полученные теоретические знания, в том числе при изучении других дисциплин (менеджмент, статистика, экономика и др.), для решения практических задач;
- учитывать точки зрения других специалистов на рассматриваемую проблему при принятии окончательного решения.

Таблица - Технология работы при использовании кейсового метода

Фаза работы	Действия преподавателя	Действия обучающегося
До занятия	1.Подбирает кейс 2.Определяет основные и вспомогательные материалы для подготовки 3.Разрабатывает сценарий занятия	1.Получает кейс и список рекомендуемой литературы 2.Индивидуально готовится к занятию
Во время занятия	1.Организует предварительное обсуждение кейса 2.Делит группу на подгруппы 3.Руководит обсуждением кейса в подгруппах, обеспечивая их дополнительными сведениями	1.Задает вопросы, углубляющие понимание кейса и проблемы 2.Разрабатывает варианты решений, слушает, что говорят другие 3.Принимает или участвует в принятии решений
После занятия	1. Оценивает работу 2. Оценивает принятые решения и поставленные вопросы	1.Составляет письменный отчет о занятии по данной теме 2.Составляет общий отчет по решению кейса

В кейсе рассматривается конкретная ситуация, отражающая положение предприятия за какой-либо промежуток времени. В описание кейса включаются основные случаи, факты, решения, принимавшиеся в течение

указанного времени. Причем ситуация может отражать как комплексную проблему, так и какую-либо частную реальную задачу.

Кейс может быть составлен на основании обобщенного опыта, т. е. может не отражать деятельность конкретного предприятия. Однако нужно помнить, что такие «кабинетные» кейсы могут не восприниматься аудиторией. Поэтому кейс в любом случае должен содержать максимально реальную картину и несколько конкретных фактов, тогда изложение реальных и вымышленных событий сотрет различия между ними.

Как правило, информация не представляет полного описания (биографию) деятельности предприятия, а скорее носит ориентирующий характер. Поэтому для построения логичной модели, необходимой при принятии обоснованного решения, допускается дополнять кейс данными, которые, по мнению участников, могли иметь место в действительности. Таким образом, не только фиксирует рассматриваемый случай, но и вникает в него до такой степени, что может прогнозировать и демонстрировать то, что пропущено в кейсе.

Следует выделить пять ключевых критериев, по которым можно отличить кейс от другого учебного материала.

1. Источник. Источником создания любого кейса являются люди, которые вовлечены в определенную ситуацию, требующую решения.

2. Процесс отбора. При отборе информации для кейса необходимо ориентироваться на учебные цели. Не существует единых подходов к содержанию данных, но они должны быть реальными для сферы, которую описывает кейс, иначе он не вызовет интереса, так как будет казаться нереальным.

3. Содержание. Содержание кейса должно отражать учебные цели. Кейс может быть коротким или длинным, может излагаться конкретно или обобщенно. Что касается цифрового материала, то его должно быть достаточно для выполнения необходимых расчетов. Следует избегать чрезмерно насыщенной информации или информации, напрямую не относящейся к рассматриваемой теме. В целом кейс должен содержать дозированную информацию, которая позволила бы обучающемуся быстро войти в проблему, и иметь все необходимые данные для ее решения.

4. Проверка в аудитории. Проверка в аудитории – это апробация нового кейса непосредственно в учебном процессе с целью адекватного восприятия содержания кейса, выявления возможных проблемных мест, недостаточности или избыточности информации. Рекомендуются обратить внимание на заинтересованность тематикой кейса. Изучение реакции на кейс необходимо для получения максимального учебного результата.

5. Процесс устаревания. Большинство кейсов постепенно устаревают, поскольку новая ситуация требует новых подходов. Кейсы, основанные на истории, хорошо слушаются, но работа с ними происходит неактивно, поскольку «это было уже давно». Проблемы, рассмотренные в кейсе, должны быть актуальны для сегодняшнего дня.

Для большей вовлеченности каждого в работу над кейсом учебную группу целесообразно разбить на подгруппы по 4-6 человек. Непосредственную работу учебной группы с кейсом можно организовать двумя способами:

– каждой подгруппе дается отдельный кейс по тематике, которую выбирают самостоятельно;

– все подгруппы работают над одним и тем же кейсом, конкурируя между собой в поиске оптимального решения.

Подгруппу возглавляет модератор, отвечающий за координацию работы ее участников. Во время занятий происходит обсуждение и обмен информацией по каждой теме.

На разработку одной темы требуется, как правило, четыре часа практических занятий, но в соответствии с учебной программой на практические (семинарские) занятия выделяется 18 часов, поэтому отдельные темы прорабатываются только в течение двух часов. В этом плане возрастает роль внеаудиторной работы и организации контроля над ней со стороны преподавателя.

Работа начинается со знакомства с ситуационной задачей. Самостоятельно в течение 20 минут анализируют содержание кейса, выписывая при этом цифровые данные, наименования фирм-конкурентов и другую конкретную информацию. В результате у каждого должно сложиться целостное впечатление о содержании кейса.

Знакомство с кейсом завершается его обсуждением. Преподаватель оценивает степень освоения материала, подводит итоги обсуждения и объявляет программу работы первого занятия. В аудитории подгруппы располагаются по возможности на достаточном удалении – чтобы не мешать друг другу. Преподаватель более подробно объясняет цели работы, формы текущего контроля и то, в каком виде должен быть оформлен отчет о работе. В процессе работы над кейсами у обучающихся последовательно формируются компетенции в соответствии со стандартом.

Комплект разноуровневых заданий и задач

Задание 1:

- разработать планировку номера для гостиницы 1*-5* (на выбор обучающегося);
- презентовать полученную планировку.
-

Задание 2: Составить организационную модель гостиничного цикла (этапы обслуживания и описание точек соприкосновения гостя и персонала гостиницы) по схеме:

1. Потребность, которая удовлетворяется в данный момент
2. Подразделение, сотрудник, производящий услугу

3. Способ предоставления услуги
4. Способ контроля качества обслуживания на данном этапе
5. Пути улучшения качества обслуживания

Задание 3: Ролевая игра «Бронирование»

- оценить возможности телефонного общения при организации процесса бронирования;
- соотнести цели бронирования клиента и сотрудника гостиницы;
- составить информационный лист для сотрудника гостиницы по организации бронирования;

Задание 4: Разработать структуру Интернет-сайта гостиницы (по замыслу).

Задание 5 : Отработка навыков общения с гостем у стойки ресепшн.

1. Оформление документов при приеме гостей;
2. Оформление отчетов по результатам принятых гостей.

Задание 6: Составление памятки для администратора гостиницы по приему иностранных туристов.

Задание 7: Составление памятки для администратора гостиницы по приему туристских групп

Задание 8: Разработать модель обслуживания гостей во время проживания:

1. Разработать комплекс услуг, предоставляемых гостям во время проживания (основные и дополнительные).
2. Разработать форму информирования гостей о комплексе предоставляемых услуг.

Задание 9: Отработка навыков взаимодействия на этапе выезде гостя:

1. Расчет оплаты за проживание и дополнительные услуги гостиницы;
2. Расчет основных показателей деятельности гостиницы.

Задание 10: Анализ работы гостиничной службы

1. Служба управления номерным фондом
2. Служба организации питания
3. Административная служба
4. Коммерческая служба
5. Инженерно-техническая служба

Анализ деятельности службы производится по плану:

- структура службы,
- цели деятельности,
- основные должности работников и их обязанности,
- схема взаимодействия с другими службами гостиницы

Требования в оформлении

Кейс-задание оформляется в рабочей тетради. Объем решения кейса зависит от его содержания.

Критерии оценивания выполнения кейс-заданий:

Отметка «отлично» – работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; работа проведена в условиях, обеспечивающих получение правильных результатов и выводов; соблюдены правила техники безопасности; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; правильно выполняет анализ ошибок.

Отметка «хорошо» – работа выполнена правильно с учетом 1-2 мелких погрешностей или 2-3 недочетов, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.

Отметка «удовлетворительно» – работа выполнена правильно не менее чем наполовину, допущены 1-2 погрешности или одна грубая ошибка. Отметка «неудовлетворительно» - допущены две (и более) грубые ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию преподавателя, или работа не выполнена полностью.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Наиболее активным методом овладения знаниями является самостоятельная работа студентов, способы реализации которой формируются как в ходе аудиторных, так и внеаудиторных занятий.

Самостоятельная работа студентов - это планируемая учебная, учебно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа студентов - это метод глубокого и всестороннего изучения прорабатываемого материала, имеющей первостепенное значение при подготовке и воспитании высокопрофессиональных кадров.

Таким образом, самостоятельная работа студентов, наряду с аудиторной, представляет одну из форм учебного процесса и является его существенной частью.

Объем самостоятельной работы студентов определяется учебными планами и рабочими программами дисциплин.

Основной задачей самостоятельной работы студентов являются формирование интересов к познавательной деятельности и навыков самостоятельной работы в профессиональной сфере.

Виды самостоятельной работы студентов делится на:

а) самостоятельную работу, включенную в учебные рабочие планы направления подготовки;

б) виды работы, дополнительно применяемые кафедрой при изучении дисциплины.

Контроль самостоятельной работы студентов проводится в зависимости от вида самостоятельной работы и имеет различные формы.

Основной формой контроля и оценки самостоятельной работы студентов при изучении курса является проведение промежуточных и итоговой аттестаций в рамках оценки знаний.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.П. Овчаренко, Л.Л. Руденко, И.В. Барашок. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с.
2. Основы индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Д.И. Елканова и др. - М.: Дашков и К, 2013. – 248 с.
3. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова - М.: Магистр, 2011. – 400 с.
4. Стародуб К.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие/ К.А. Стародуб.- Краснодар: Новация, 2020.-168с.

Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

- 1) ЭБС «Znanium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - www.znanium.com, (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);
- 2) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>
- 3) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки (diss/rsl.ru)(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).