

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 27.08.2023 15:36:54
Уникальный программный ключ: 880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО
Директор СЗИУ РАНХиГС
Хлутков А.Д.
Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

«Гостиничное дело»
(наименование образовательной программы)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

Б1.В.ДВ.07.02 «Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций»
43.03.03 Гостиничное дело
(код, наименование направления подготовки)

Очная/Заочная
(формы обучения)

Год набора – 2023

Санкт-Петербург, 2022 г.

Автор-составитель:

Д-р экон. наук, руководитель программы бакалавриата

«Гостиничное дело»

Морозова М.А.

Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

Б1.В.ДВ.07.02 «Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса. В новой редакции Протокол от «30» августа 2022 г. №1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы. Ошибка! Закладка не определена.	
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы Ошибка! Закладка не определена.	
3. Содержание и структура дисциплины.....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся	8
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.....	10
6. Методические материалы по освоению дисциплины.. Ошибка! Закладка не определена.	
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Ошибка! Закладка не определена.
7.1. Основная литература.....	Ошибка! Закладка не определена.
7.2. Дополнительная литература	17
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация	18
7.4. Интернет-ресурсы.....	18
7.5. Иные источники.....	18
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	19

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина **Б1.В.ДВ.07.02 «Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций»** обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПКР-1	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений	ПКР-1.3	Способен разрабатывать планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания и вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений

1.2. В результате освоения дисциплины **Б1.В.ДВ.07.02 «Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций»** у выпускника должны быть сформированы

ОТФ/ТФ	Код компонента компетенции	Результаты обучения
В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПКР-1.3	<p>на уровне знаний: историю развития гостиничной индустрии, глобальные тенденции и перспективы ее развития; типы и виды гостиничных предприятий, их классификацию; состав и структуру служб гостиниц и туристских комплексов, их функции.</p> <p>на уровне умений: определять типы и категории гостиничных и туристских предприятий; анализировать рейтинги гостиничных предприятий.</p> <p>на уровне навыков: об организационной структуре управления гостиничным предприятием; об основных службах гостиницы; о многообразии гостиничных и туристских комплексов.</p>

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часа, 81 астрономических часов на очной и заочной форме обучения.

Очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость в акад. часах	Трудоемкость в астрон. часах
Общая трудоемкость	108	81
Контактная работа с преподавателем	56	42
Лекции	24	18
Практические занятия	32	24
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	52	39
Контроль	-	-
Формы текущего контроля	Практические занятия	
Форма промежуточной аттестации	Зачет – 7 семестр	

Заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость в акад. часах	Трудоемкость в астрон. часах
Общая трудоемкость	108	81
Контактная работа с преподавателем	10	7,5
Лекции	4	3
Практические занятия	6	4,5
Лабораторные занятия	-	-
Самостоятельная работа	94	70,5
Контроль	4	3
Формы текущего контроля	Практические занятия	
Форма промежуточной аттестации	Зачет – 8 семестр	

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина **Б1.В.ДВ.07.02 «Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций»** входит в вариативную часть (часть, формируемая участниками образовательных отношений) относится к дисциплинам по выбору (ДВ) Блок 1 «Дисциплины (модули)» основной образовательной программы.

Предметом изучения учебной дисциплины являются роль и место гостиничной индустрии в сфере международных услуг, перспективы развития гостиничной индустрии, гостиничные цепи, структура и основные службы гостиничных предприятий.

Изучение теоретических основ «Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций» способствует формированию у студентов знаний и умений, необходимых для выполнения организационно-управленческой и проектной деятельности в гостиничных и туристических комплексах.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

	Всего:	108	24		32		52	
	<i>Всего в астрон. часах</i>	<i>81</i>	<i>18</i>		<i>24</i>		<i>39</i>	

Заочная форма обучения

№№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Всего	Объем дисциплины (модуля), час.				СР	Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий СР					
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ			
Тема 1.	История развития международной гостиничной индустрии		2				20	ПЗ
Тема 2.	Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг		2				10	ПЗ
Тема 3.	Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии				2		10	ПЗ
Тема 4.	Классификация гостиничных и туристических предприятий				2		10	ПЗ
Тема 5.	Гостиничные цепи в России и за рубежом				2		10	ПЗ
Тема 6.	Организационная структура гостиничных предприятий						10	ПЗ
Тема 7.	Основные службы гостиниц						10	ПЗ
Тема 8.	Предприятия питания в гостиничном сервисе						14	ПЗ
	Промежуточная аттестация							Зачет
	Всего:	108	4		6		94	4
	<i>Всего в астрон. часах</i>	<i>81</i>	<i>3</i>		<i>4,5</i>		<i>70,5</i>	3

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся)¹;

¹ Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)²;

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ)³;

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

* ПЗ – практические занятия

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. История развития международной гостиничной индустрии

История развития индустрии гостеприимства в Европе. Гостиницы в эпоху Римской империи. Зарождение индустрии гостеприимства в средние века. Гостиничный бизнес в эпоху зрелого феодализма и становления капитализма. Первые школы гостиничного бизнеса в Европе. Лидеры современного европейского гостиничного рынка. История развития индустрии гостеприимства в Америке. Гостиничная индустрия в колониальный период. Развитие гостиничной индустрии в 1794-1900 г. г. Появление коммерческих гостиниц в 1900-1930 г.г. Влияние великой депрессии и Второй мировой войны на индустрию гостеприимства в Америке. Современные гостиничные ассоциации и объединения. История гостиничной индустрии в России. Строительство курортных гостиниц в 19 веке. Гостиничная индустрия в послевоенный период. Гостиничное хозяйство России в конце 20 века.

Тема 2. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг Роль

индустрии гостеприимства в российской и мировой экономике и в социально-культурной сфере. Основные сектора в современной индустрии государства. Место гостиничной индустрии в сфере услуг.

Тема 3. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии

Динамика гостиничной индустрии в России и за рубежом. Глобальные тенденции развития гостиничной индустрии: влияние внутренних и внешних факторов, горизонтальное расширение, географическое расширение, гибридизация продукта, специализация, формирование торговой марки продукта, франчайзинг. Перспективы развития гостиничной индустрии; слияние компаний, вертикальная и горизонтальная интеграция, глобализация. Новые технологии в гостиничной индустрии.

Тема 4. Классификация гостиничных и туристических предприятий

Классификация средств размещения в гостиничной индустрии. Принципы классификации гостиниц, критерии по стандартам обслуживания. Альтернативные структуры размещения. Классификация средств размещения на основании рейтинга. Классификация гостиниц, принятая в зарубежных странах и в России. Виды туристских предприятий, их функция. Классы обслуживания в индустрии гостеприимства.

Тема 5. Гостиничные цепи в России и за рубежом

магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

² См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

³ См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

Понятие о гостиничных цепях. Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом. Независимые и франчайзинговые компании. Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.

Тема 6. Организационная структура гостиничных предприятий

Организационная структура гостиницы. Линейные и административные функции. Общие принципы организационного построения гостиницы. Классическая организация гостиничного предприятия. Функциональный подход к организации гостиничного предприятия.

Тема 7. Основные службы гостиниц

Основные службы гостиниц (служба управления номерным фондом, административная служба, служба питания, коммерческая служба, инженерно-техническая служба, вспомогательные и дополнительные службы) их состав и функция.

Тема 8. Предприятие питания в гостиничном сервисе

Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, и характеристика. Принципы функционирования предприятий питания в гостиницах и в туристских комплексах. Способы организации питания в международном гостиничном сервисе. Особенности организации службы питания в зависимости от типа и вида предприятия, класса обслуживания.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.07.02 «Гостиничные предприятия в мировой системе дестинаций» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

<i>Наименование темы</i>	<i>Формы контроля</i>
Очная форма обучения	
История развития международной гостиничной индустрии	практические занятия
Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг	практические занятия
Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии	практические занятия
Классификация гостиничных и туристических предприятий	практические занятия
Гостиничные цепи в России и за рубежом	практические занятия
Организационная структура гостиничных предприятий	практические занятия
Основные службы гостиниц	практические занятия
Предприятия питания в гостиничном сервисе	практические занятия

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по темам 1-8

Тема 1. История развития международной гостиничной индустрии

В результате изучения материала студент должен: Иметь представление об истории возникновения и развития гостиничной индустрии; Знать историю развития индустрии гостеприимства в России; историю развития гостеприимства в Европе; историю развития индустрии гостеприимства в Америке.

Практическое занятие №1. История развития международной гостиничной индустрии. Выполнение тематического теста по вариантам.

Тема 2. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг

В результате изучения материала студент должен: иметь представление о значении международной гостиничной индустрии в сфере услуг.

знать роль индустрии гостеприимства на современном этапе в России и за рубежом; основные сектора в индустрии гостеприимства; уметь анализировать роль и значимость гостиничной индустрии в России и за рубежом.

Практическое занятие № 2. Роль гостиничной индустрии в сфере услуг Дискуссия по теме, заслушивание докладов, рефератов.

Тема 3. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии

В результате изучения материала студент должен: иметь представление о глобальных тенденциях и перспективах развития гостиничной индустрии; знать внешние и внутренние факторы развития индустрии гостеприимства; направления горизонтальной и вертикальной интеграции в индустрии гостеприимства; уметь анализировать динамику и тенденции развития гостиничной индустрии в России и за рубежом; оценивать перспективы развития гостиничной индустрии в России и за рубежом.

Практическое занятие № 3. Глобализация и перспективы развития гостиничной индустрии Дискуссия по теме, заслушивание докладов, рефератов.

Тема 4. Классификация гостиничных и туристических предприятий

В результате изучения материала студент должен: иметь представление о многообразии видов гостиничных и туристических предприятий; знать классификацию гостиниц; рейтинг гостиниц; виды туристических предприятий; классы обслуживания в индустрии гостеприимства; уметь определять классификацию номеров и гостиниц, типы и виды гостиничных и туристических предприятий.

Практическое занятие № 4. Определение классификаций гостиниц и номеров в них. Определение звездности гостиницы и номеров в ней (студентам выдаются специализированные газеты и журналы с изображением гостиницы и они, пользуясь ГОСТом Р 50645-95 «Туристско -экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», пытаются определить звездность гостиницы).

Практическое занятие № 5. Анализ классификаций средств размещения в гостиничной индустрии Письменный анализ определение звёздности гостиницы и номеров в ней (студентам выдаются специализированные газеты и журналы с изображением гостиницы и

они, пользуясь ГОСТом Р 50645-95 «Туристско -экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», пытаются определить звездность гостиницы).

Тема 5. Гостиничные цепи в России и за рубежом

В результате изучения материала студент должен: иметь представление о понятии и видах гостиничных цепей; знать принципы формирования гостиничных цепей; мировые гостиничные цепи; гостиничные цепи в России; уметь анализировать влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.

Практическое занятие № 6. Анализ влияния гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий Дискуссия по теме, заслушивание рефератов, докладов.

Практическое занятие № 7. Анализ рейтинга зарубежных гостиничных цепей Дискуссия по теме, заслушивание рефератов, докладов.

Тема 6. Организационная структура гостиничных предприятий

В результате изучения материала студент должен: иметь представление о видах организационных структур управления гостиничных предприятий; знать значение организационной структуры гостиницы; цели, функции и структуру управления гостиничным предприятием; современный подход к формированию организационных структур управления гостиничным предприятием; уметь анализировать организационные структуры гостиничных предприятий различных типов и классов обслуживания.

Практическое занятие № 8. Составление организационной структуры управления гостиницы Разработка и схематическое изображение организационной структуры управления гостиничного предприятия (вид гостиничного предприятия студент выбирает самостоятельно), её характеристика.

Практическое занятие № 9. Проверка оптимизации функциональной организации структуры управления гостиницы Изучение и анализ организационных структур управление гостиничных предприятий, написание рецензий по структурам.

Тема 7. Основные службы гостиниц

В результате изучения материала студент должен: иметь представление об основных службах гостиничных предприятий; знать основные службы гостиниц и их характеристику; принципы функционирования и взаимодействия гостиничных служб; уметь анализировать функциональную организацию и взаимодействие основных служб гостиниц

Практическое занятие №10 Составление схем размещения. Расчет оплаты за проживание Составление схем размещения туристов в гостиницу и расчет оплаты за проживание в ней (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс своего поселения в конкретную гостиницу, рассчитывает стоимость своего проживания).

Практическое занятие №11 Разработка схем обеспечение туристов услугами инженерно-технической службы Разработка схем обеспечение туристов услугами инженерно-технической службы (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает ситуацию, произошедшую в гостиничном номере, повлекшую привлечения работников инженерно-технической службы, и процесс по устранению неполадок).

Практическое занятие №12 Разработка схем обеспечение туристов услугами вспомогательной или дополнительной службы. Разработка схем обеспечение туристов услугами вспомогательной или дополнительной службы (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает ситуацию, которая предполагает пользование услугами дополнительной вспомогательной служб).

Тема 8. Предприятие питание в гостиничном сервисе

В результате изучения материала студент должен: иметь представление о значении предприятий питания в сфере международного гостиничного бизнеса; знать типы предприятий питания в международном гостиничном сервисе; Характеристику предприятий питания; принципы функционирования предприятий питания в международном гостиничном сервисе; уметь анализировать организацию питания в гостиницах и туристских комплексах и деятельность различных типов предприятий питания.

Практическое занятие №13 Разработка организационной структуры предприятия питания в гостиничном сервисе; её характеристики. Разработка организационной структуры предприятия питания в гостиничном сервисе (вид предприятия питания студент выбирает самостоятельно).

Оценочные средства	Показатели* оценки	Критерии** оценки
Практическое задание	<ul style="list-style-type: none"> • правильность решения; • корректность выводов • обоснованность решений 	баллы начисляются от 1 до 3 в зависимости от сложности задачи/вопроса (не более 38 баллов за семестр)

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.

5.1. Промежуточная аттестация проводится с применением следующих методов (средств): Зачет проводится в форме устного ответа на теоретические вопросы.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор	Критерий оценивания
ПКР-1.3: Способен разрабатывать планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания и вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений	<p>Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений. Разрабатывает планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания и вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и</p>	<p>Сформированное систематическое владение технологиями оценки затрат на процессы проектирования туристских и гостинично-ресторанных комплексов. Отвечающий исчерпывающе, логически и аргументировано излагает материал, тесно связывает теорию с практикой посредством иллюстрирующих примеров; обосновывает собственную точку зрения при анализе конкретной проблемы исследования, свободно отвечает на поставленные дополнительные вопросы, делает обоснованные выводы.</p>

	общественного питания, их структурных подразделений	
--	---	--

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Оценочные средства	Показатели оценки	Критерии оценки
Зачет	В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов.	11-15 баллов – получены полные и исчерпывающие ответы на вопросы, указанные в билете. Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, способность принимать быстрые и нестандартные решения. Грамотность и стилистика изложения материала.
	В билете содержится 1 вопрос. Вопрос - 15 баллов	6-10 баллов – получены стандартные ответы на вопросы, указанные в билете., Усвоены основные понятия и их особенности, присутствует умение правильно определять специфику соответствующих отношений, , однако, допускаются незначительные ошибки, неточности по названным критериям, которые не искажают сути ответа; 1-5 баллов – неполное раскрытие основного содержания вопроса билета 0 - ответы на предложенные в билете вопросы отсутствуют, либо даны неверно. Студент не знает основных понятий и категорий, а также не имеет отчетливого представления о предмете, системе и структуре дисциплины.
		0 – неверное решение или

	Ситуационная задача (кейс) - 15 баллов	задача не решена 1-5- задача решена с некоторыми неточностями 6-10 – стандартное решение задачи 11-15 – нестандартное (многоплановое) решение задачи
--	--	---

Типовые вопросы для зачета

Изложите теоретические основы по данной теме (дайте определения, перечислите и назовите) и обоснуйте (аргументируйте и продемонстрируйте) свое отношение к данной теме (на конкретном примере):

1. Значение и содержание дисциплины «Мировое гостиничное хозяйство» ее связь с другими дисциплинами, ее современное состояние.
2. Характеристика основных понятий и определений в области гостиничной сферы (туристическая индустрия, туризм, средства и системы размещения, койко-место, интенсивность загрузки номерного фонда).
3. История развития гостиничной индустрии в Европе, Америке, России.
4. Роль и значимость гостиничной индустрии в сфере услуг.
5. Факторы влияющие на формирование и развитие туристического рынка.
6. Индустрия гостеприимства в мире: понятие, роль, сущность, история развития, основные сектора и их характеристика.
7. Глобальные тенденции, перспективы развития и новые технологии в гостиничной индустрии.
8. Динамика развития гостиничной индустрии в России и за рубежом.
9. Полная классификация средств размещения в туристской индустрии и ее анализ. Анализ и характеристика зарубежной и российской классификаций гостиниц (принципы и критерии по стандартам обслуживания).
10. Зарубежный и российский рейтинг гостиниц.
11. Виды и функции туристских предприятий.
12. Классы обслуживания в индустрии гостеприимства.
13. Гостиничные цепи в России и за рубежом: понятия, история развития, принципы формирования, основные лидеры, их рейтинг и анализ рейтинга зарубежных гостиничных цепей. Международные гостиничные цепи, имеющие свои гостиницы в России.
14. Организационная структура управления туристского комплекса: понятия, схематическое изображение, общие принципы построения и содержания и современный подход к формированию структур управления гостиниц.
15. Службы гостиниц и их характеристика, перечень предоставляемых ими услуг.
16. Современное состояние гостиничной индустрии в России и за рубежом (количество и виды гостиниц, их приоритетность, наличие гостиниц, входящих в гостиничные цепи; наличие союзов и (или) альянсов работников отелей; правовая база регулирования). Лучшие курортные отели мира.
17. Основные службы гостиниц и услуги, оказываемые в них (значение, виды и их характеристика, анализ их работы).

18. Служба приема и размещения (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
19. Административная служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
20. Служба обслуживания номерного фонда (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
21. Коммерческая служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
22. Инженерно-техническая служба гостиницы (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
23. Замковая и сейфовая системы в гостиницах и туристических комплексах, их характеристика.
24. Вспомогательные и дополнительные службы гостиниц и туристических комплексов (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
25. Служба питания (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
26. Транспортные услуги (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
27. Служба бронирования мест и номеров в гостинице (назначение, функции, состав, особенности работы службы, основные проблемы).
28. Предприятия питания в гостиничном сервисе: классификация, виды и их характеристика, принципы функционирования и особенности организации. Типы питания и их характеристика.
29. Схема движения турпродукта, ее подробная характеристика.
30. Квалификационные требования к основным должностям работников гостиниц 1, 2, и 3-го уровней различных служб. Требования к обслуживанию персонала гостиниц и предприятий питания (в том числе к внешнему виду и гигиене).
31. Основные навыки, знания, требующиеся для выполнения должностных обязанностей; характеристика должностных инструкций работников гостиницы (генерального директора, контролера, заведующего номерным фондом, горничной, консьержа, швейцара, шеф-повара, повара участка кухни, метрдотеля, директора ресторана, официанта, бармена, кассира службы приема, посыльного).
32. Демографическая сегментация туристов по возрасту.
33. Правила общения с клиентами в сфере гостиничного сервиса.
34. Разработка схемы размещения туристов в оздоровительном туристическом комплексе с подробным указанием возможного расчета оплаты за предоставляемые услуги и самих услуг, ее характеристика.
35. Разработка организационной структуры управления предприятия питания в гостиничном сервисе и ее характеристик (разработка и схематичное изображение, принципы построения и современный подход к формированию структур управления предприятий питания).
36. Разработка схем обеспечения туристов услугами административной службы.
37. Разработка схем обеспечения туристов услугами инженерно-технической службы.
38. Разработка схем обеспечения туристов услугами дополнительной службы.
39. Разработка схем обеспечения туристов услугами вспомогательной службы.
40. Разработка схем обеспечения туристов в гостиничных домиках, расположенных в местах горнолыжных курортов, с подробным указанием возможного расчета оплаты за предоставляемые услуги и самих услуг; ее характеристика.
41. Составление схемы бронирования номеров в гостинице для группы иностранных туристов.

42. Разработка организационной структуры управления гостиничного предприятия и ее характеристика (разработка и схематичное изображение, принципы построения и современный подход к формированию структур управления гостиниц).

43. Значение, сущность и анализ рейтинга зарубежных гостиничных цепей.

44. Виды, методы и анализ влияния гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.

45. Признаки и анализ классификации средств размещения в гостиничной индустрии.

Шкала оценивания

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 (с изменениями от 22.01.2020 № 09) «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:

30 баллов - на промежуточную аттестацию

50 баллов - на работу на семинарских занятиях

20 баллов - на посещаемость занятий

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

Шкала перевода оценки из многобалльной в систему «зачтено»/«не зачтено»:

от 0 по 50 баллов	«не зачтено»
от 51 по 100 баллов	«зачтено»

Зачет проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность зачета для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Зачет не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Зачет проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 30 минут. При явке на зачет

обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время зачета обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

Промежуточная аттестация в системе ДОТ. Пройдет в виде онлайн-встречи в приложении Office 365 «Teams». Приложение рекомендуется установить локально. Студент должен войти в систему с помощью учетной записи Office 365 РАНХиГС, чтобы обеспечить базовую проверку личности.

В случае применения дистанционного режима промежуточной аттестации она проводится следующим образом: устно в ДОТ/письменно с прокторингом/ тестирование с прокторингом. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

6.Методические материалы по освоению дисциплины

При подготовке к аудиторным занятиям студенты должны ознакомиться с соответствующими темами, материал по которым содержится в указанной в данной рабочей программе основной литературе. При подготовке ответов на контрольные вопросы по теме, а также при выполнении тренировочных заданий по уже пройденной теме, студенты используют рекомендованную в данной рабочей программе дополнительную литературу.

При посещении лекций студент обязан вести конспект и при проведении контроля предоставление преподавателю конспектов лекций является обязательным.

Проведение семинарских занятий предполагает активное обсуждение предлагаемых вопросов. Для этого всем студентам необходимо готовиться к каждому семинару, используя предлагаемые источники из списка основной литературы.

Помимо этого, для каждого семинарского занятия ряд студентов готовят доклады, цель которых более глубоко раскрыть изучаемые темы за счет привлечения дополнительных источников, поиск которых осуществляют сами студенты на основе использования фондов библиотеки СЗИУ РАНХиГС и других общедоступных библиотек города, а также электронных информационных баз в интернет-классе научной библиотеки СЗИУ РАНХиГС, а также электронной полнотекстовой базы журнальных статей «Интегрум» с сайта научной библиотеки СЗИУ РАНХиГС.

Выбор темы доклада определяется самим студентом в рамках предлагаемой к обсуждению общей темы семинарского занятия. Тема и структура доклада согласовывается с преподавателем. Помимо теории вопроса в рамках доклада студенту необходимо отразить практические аспекты ее применения, продемонстрировав не только свои знания, но и умение использовать их для решения практических задач.

При подготовке к аудиторным занятиям студенты должны ознакомиться с контрольными вопросами по теме, а также выполнить тренировочные задания по уже пройденной теме.

По мере изучения дисциплины преподавателем могут проводиться письменные работы, цель которых оценить, насколько успешно студентом усвоены материалы лекций, семинарских занятий, а также насколько эффективно проводится им самостоятельная работа, предусмотренная учебным планом.

Методические рекомендации по устному вопросу

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определённую тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

Практические задания являются необходимым звеном для оценки умений и навыков обучающихся. Основные критерии оценки практического задания (кейса): качество предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанной в практическом задании (кейсе), качество обоснования анализа проблем и последствий внедрения сформулированных предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описаном в практическом задании (кейсе).

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных документов, интернет-ресурсов.

Методические рекомендации по практическим заданиям

При выполнении заданий практической работы студенту необходимо внимательно просмотреть конспекты лекции по соответствующей теме. Прочитать материал по теме, обсуждаемой на занятии, в учебнике. Прочитать дополнительную литературу по соответствующей теме. Выполнить предложенные преподавателем задания по практической работе. Проверить правильность выполнения полученных заданий. Подготовиться к устным ответам к вопросам, предложенным для обсуждения. При необходимости задать вопрос преподавателю на занятии.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425154>
2. Джон, Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — 4-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.html>
3. Предпринимательство в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Ю. В. Орел, С. С. Вайцеховская, Н. Н. Тельнова [и др.]. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. — 117 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76049.html>
4. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494451>

7.2. Дополнительная литература

1. Амирова, З. Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие / З. Б. Амирова. — Москва : Московская государственная академия водного транспорта, 2014. —

- 86 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/46463.html>
2. Долженко, Г. П. История туризма : учебник для вузов / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 227 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09717-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455309>
 3. Никитина, О. А. История курортного дела и спа-индустрии : учебное пособие для вузов / О. А. Никитина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 183 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09008-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454144>
 4. Основы гостеприимства : учебно-методическое пособие / составители Н. А. Тимошук. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2017. — 228 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/90675.html>
 5. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л. Н. Рождественская, С. И. Главчева, Л. Е. Чередниченко. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 179 с. — ISBN 978-5-7782-3095-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91341.html>

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм.-СПб.: Издательский торговый дом «Герда», 2006.
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник - МдПрофобриздат, 2004.
3. Организация и управления гостиничным бизнесом. Учебник. / Под. ред. А.Л. Лесника , И.П. Мацицкого , А.В. Чернышева. «Интел универсал»,2006.
4. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник. / Под ред. А.Д. Чудновского. - М.: Экмос, 2007.
5. Филлиповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства.- М.: Финансы и статистика, 2008.

7.3. Нормативные правовые документы

Не используются.

7.4. Интернет-ресурсы

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

1. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс» http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76
2. Научно-практические статьи по экономике и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова» http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76
3. Статьи из журналов и статистических изданий Ист Вью http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76

Англоязычные ресурсы

4. EBSCO Publishing- доступ к мультidisциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно – популярных журналов.

5. Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

7.5. Иные источники

1. www.gaomoskva.ru
2. <http://www.turnovosti.com.ua>
3. <http://www.impression.ru>
4. <http://www.cityhotel.ru>
5. <http://www.prohotel.ru>
6. <http://www.tophotels.ru>
7. <http://www.hotelnews.ru>
8. <http://www.hospitality.ru>
9. <http://unicode.all-hotels.ru>

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами (в том числе для проведения занятий лабораторного типа).
3.	Технические средства обучения: Многофункциональный мультимедийный комплекс в лекционной аудитории; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов.
4.	Персональные компьютеры с доступом к электронному каталогу, полнотекстовым базам, подписным ресурсам и базам данных научной библиотеки СЗИУ РАНХиГС.
5.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

В учебном процессе допускается применение онлайн-платформ Teams, Zoom, Skype for Business, а также системы дистанционного обучения LMS Moodle.