



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

Кушнарева И.Ю.
(подпись) (Ф.И.О. рук. ОП)
«29» «февраля» 2016 г.

Топчий А.В.
(подпись) (Ф.И.О. зав. каф.)
«29» «февраля» 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Индустрия гостеприимства

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Форма подготовки очная/заочная

курс 1 семестр 1
лекции -18/6 часов.
практические занятия 18/10 часов.
лабораторные работы - час.
в том числе с использованием МАО лек./пр. 18/4 /лаб. час.
всего часов аудиторной нагрузки 36/16 часов.
в том числе с использованием МАО 18/4 час.
самостоятельная работа 108/128 час.
в том числе на подготовку к экзамену 27/9 час.
контрольные работы (количество) -нет
курсовая работа / курсовой проект - нет
зачет - семестр
экзамен 1 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 14.12.2015 № 1463

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма,
Протокол № 2 от «29» «февраля» 2016 г.

Заведующий (ая) кафедрой: канд.экон. наук, доцент Топчий А.В.
Составитель (ли): канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 2 из 64

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

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

Заведующий кафедрой _____

(подпись)

(И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

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

Заведующий кафедрой _____

(подпись)

(И.О. Фамилия)

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 3 из 64

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Индустрия гостеприимства»

Учебный курс «Индустрия гостеприимства» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм, профиль подготовки "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг" для студентов очной и заочной форм обучения.

Дисциплина «Индустрия гостеприимства» включена в состав базовой части "Дисциплины модули"

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (18/6 часов), практические занятия (18/10 часов, в том числе 18/4 часов с использованием активных методов обучения), самостоятельная работа студентов (108/128 часов, в том числе 27/9 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 1 курсе в 1 семестре.

Дисциплина «Индустрия гостеприимства» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин "История", «Основы туризма», «Туристские ресурсы Приморского края», и позволяет подготовить студентов к освоению ряда таких дисциплин, как «Организация туристской деятельности», «Мировые ресурсы туризма», «Технология гостиничного обслуживания», «Организация экскурсионной деятельности».

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов:

историю и перспективы развития индустрии гостеприимства в мире и в России;
структура индустрии гостеприимства;
нормативно-правовая база в области индустрии гостеприимства;

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 4 из 64

системы классификаций средств размещения, гостиниц, номеров;

модели управления гостиницами;

специфика труда в индустрии гостеприимства.

Цель– обеспечить студентов базовыми знаниями в сфере индустрии гостеприимства на основе мирового и российского опыта в данной области, ориентировать студентов во всем разнообразии организации и управления предприятиями размещения.

Задачи:

- ознакомить студентов с базовой терминологией, применяемой в индустрии гостеприимства;
- изучить историю развития индустрии гостеприимства в мире и в России;
- изучить основные тенденции развития индустрии гостеприимства в мире и в России;
- изучить перспективы развития индустрии гостеприимства в мире и в России;
- изучить структуру индустрии гостеприимства;
- изучить нормативные документов в области индустрии гостеприимства
- изучить системы классификаций средств размещения, гостиниц, номеров;
- ознакомить студентов со способами управления гостиницами;
- ознакомить студентов со спецификой труда в индустрии гостеприимства

Для успешного изучения дисциплины «Индустрия гостеприимства» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность к самосовершенствованию и саморазвитию в

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 5 из 64

профессиональной сфере, к повышению общекультурного уровня;

- готовность интегрироваться в научное, образовательное, экономическое, политическое и культурное пространство России и АТР;
- способность проявлять инициативу и принимать ответственные решения, осознавая ответственность за результаты своей профессиональной деятельности;
- способность к самоорганизации и самообразованию;
- умение пользоваться нормативными документами в своей профессиональной деятельности, готовность к соблюдению действующего законодательства и требований нормативных документов;
- способность осуществлять сбор, хранение, обработку и оценку информации, необходимой для организации и управления профессиональной деятельностью (коммерческой, маркетинговой, рекламной, логистической, товароведной, и (или) торгово-технологической); применять основные методы и средства получения, хранения, переработки информации и работать с компьютером как со средством управления информацией;

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общепрофессиональные и профессиональные компетенции (элементы компетенций):

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
	ОК-6-способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и	Знает
Умеет		Использовать различные источники информации по объекту туристского продукта. Решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационных и библиографических источников

российского права	Владеет	Информационной и библиографической культурой.
ОПК-2 способностью к разработке туристского продукта	Знает	Основные составляющие туристского продукта. Нормативно-правовые акты. Классификацию туристского продукта. Классификацию средств размещения
	Умеет	Учесть потребность клиента при формировании туристского продукта.
	Владеет	Методикой разработки туристского продукта
ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Знает	Бизнес-процесс обслуживания туристов
	Умеет	Организовать процесс обслуживания туристов с учетом потребностей
	Владеет	Технологиями обслуживания туристов
ПК-5-способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение	Знает	Структуру туристского предприятия. Делопроизводство туристского предприятия. Социальную политику государства в сфере туризма
	Умеет	Организовать работу исполнителей в соответствии с требованиями потребителя
	Владеет	Основами управленческого мышления

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Индустрия гостеприимства» применяются следующие методы активного / интерактивного обучения: метод ситуационного анализа (ситуационные

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 7 из 64

задачи).

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

(ЛЕКЦИОННЫЕ ЗАНЯТИЯ 18/6 ЧАСОВ)

Раздел 1. Предмет, методы и задачи изучения индустрии гостеприимства

(4 часа)

Тема 1. История становления и развития гостиничного дела. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства (древний период; средневековье; новое время, современный) (0,5 часа).

Тема 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг (0,5 часа).

Тема 3. Факторы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии. Гостиничные услуги в структуре туристского продукта (0,5 часа).

Тема 4. Ассоциации индустрии гостеприимства. Роль гостиничных ассоциаций в развитии индустрии гостеприимства. Международная гостиничная ассоциация. Международные гостиничные правила. Российская гостиничная ассоциация. Американские гостиничные ассоциации. Некоммерческие гостиничные объединения (0,5 часа).

Раздел 2 Гостиничная индустрия: понятия, классификации, требования

(4 часов)

Тема 1. Модели организации гостиничного бизнеса

Независимые гостиницы. Гостиничные цепи. Консорциумы. Сравнительная характеристика по макрорегионам (ВТО). Крупнейшие гостиничные цепи мира.

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 8 из 64

Гостиничные цепи мира на российском рынке. Необходимость создания концепций для расширения влияния на рынке гостиничных услуг. Основные концепции. Сегментация клиентуры при выборе концепции. Управление гостиничными цепями: Франчайзинг, партнерство, лизинг, управление по контракту. Таймшер как особый вид предоставления гостиничных услуг

(1 час).

Тема 2. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения (1 час).

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

Тема 3. Классификация средств размещения в РФ (2 часа).

Методика оценки средства размещения на определенную категорию

Общие требования к системе классификации. Оценка средства размещения по минимальным и бальным критериям. Требования к номерному фонду средства размещения. Методика оценки номерного фонда. Требования к персоналу. Методика оценки персонала (2 часа).

Раздел 3. Индустрия питания (2 часа)

Тема 1. Специфика ресторанного производства. Основные этапы развития мировой индустрии питания. Классификация ресторанов. Типы ресторанов. Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане.

Раздел 4. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства (2 часа).

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 9 из 64

Тема 1. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства.

Раздел 5. Особенности менеджмента и маркетинга в индустрии гостеприимства(2 часа).

Индустрия гостеприимства как объект менеджмента. Внутренняя и внешняя среда в индустрии гостеприимства. Структура управления предприятием индустрии гостеприимства. Особенности маркетинга в индустрии гостеприимства. Сегментация рынка. Позиционирование продукта индустрии гостеприимства. Стратегии маркетинга.

Раздел 6. Управления персоналом в индустрии гостеприимства (2 часа).

Тема 1. Подбор и обучение персонала (1 час)

Персонал как основное звено в индустрии гостеприимства. Система образования: школы индустрии гостеприимства. Управление персоналом. Служебный этикет. Психологическая культура сервиса. Прогнозирование потребности в персонале. Должностная инструкция. Внешние источники подбора персонала: преимущества и недостатки. Внешние источники подбора персонала: преимущества и недостатки. Методы отбора персонала.

Тема 2. Аттестация и мотивация персонала (1 час)

Правила при проведении аттестации. Общие задачи аттестации. Задачи аттестации для каждого работника. Количественные и качественные критерии оценки. Формат проведения аттестации. Структура аттестационного листа. Основные группы навыков, оцениваемые при аттестации. Основные принципы мотивации. Формы стимулирования персонала. Демотиваторы и контрмеры. Оценка эффективности кадровой политики.

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 10 из 64

Раздел 7. Перспективы развития индустрии гостеприимства (2 часа).

Горизонтальное расширение. Географическое расширение. Гибридизация продукта. Специализация. Формирование торговой марки продукта. Слияние компаний и стратегические альянсы. Заключение контракта на управление. Вертикальная и горизонтальная интеграция. Узкая специализация. Стратегическая оценка будущего гостиничной индустрии. Новая парадигма рыночного развития.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

**Практические занятия (18/10 часов, в том числе 18/4 часов с
использованием методов активного обучения)**

Занятие 1. Историческое развитие индустрии гостеприимства (4 часа).

*С использованием метода активного обучения: ситуационная задача
"Приезд в гостиницу"*

Вопросы для подготовки:

1. Развитие гостиничного дела в Древнем мире
2. Развитие гостиничного дела в Средние века
3. Развитие гостиничного дела в 18-19 века
4. Развитие гостиничного дела в 20 веке
5. Развитие индустрии гостеприимства в России:
 - 5.1. Средства размещения в древней Руси.
 - 5.2. Влияние организации почтовых перевозок в конце 15 - нач. 16 века на развитие средств размещения.
 - 5.3. Строительство Петербурга – новый этап в развитии гостиничного дела в России.
 - 5.4. Гостиничное хозяйство в годы советской власти (до начала войны)

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 11 из 64

5.5. Послевоенный период – качественный скачок в развитии гостинично-туристской сферы

6. История развития индустрии гостеприимства во Владивостоке.

Занятие 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг (2 часа).

С использованием метода активного обучения: проблемный семинар

Цель занятия: изучить современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.

Задание:

1. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
2. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в РФ.
3. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Приморском крае (Владивосток).
4. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства.

Занятие 3. Факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства (2 часа)

С использованием метода активного обучения: проблемный семинар

1. Основные группы факторов, влияющие на развитие и состояние индустрии гостеприимства. Дать общую характеристику.

2. Пояснить и привести примеры, как стабильность экономического развития страны влияет на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 12 из 64

3. Пояснить и привести примеры, как темпы социально-демографического развития страны влияют на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?
4. Пояснить и привести примеры, как степень политической стабильности страны влияет на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?
5. Пояснить и привести примеры, как окружающая среда и экология влияет на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?
6. Пояснить и привести примеры, как безопасность в стране влияет на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?
7. Пояснить и привести примеры, как развитие деловой активности населения страны влияет на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?
8. Пояснить и привести примеры, как эффективность государственных систем управления влияет на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Какое влияние индустрия гостеприимства может оказать на этот фактор?

Занятие 4. Гостиничная индустрия: понятия, классификации, требования (2 часа).

С использованием метода активного обучения: ситуационная задача "Путешествие Кристины"

Вопросы для подготовки:

1. Системы категоризации и классификации средств размещения в международной практике. Взаимосвязь категории средства размещения и цены

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 13 из 64

размещения. (Рассмотреть на примере Франции, Испании, Португалии, Швейцарии, Великобритании, Дании, Швеции, Норвегии, Венгрии, Болгарии, Словении, США, Мексики, Индии, Марокко, Австралии.)

2. Системы категоризации независимых экспертов.

Занятие 5. Модели организации гостиничного бизнеса (2 часа).

Метод активного / интерактивного обучения – Ситуация для обсуждения: «Прошлое и настоящее гостиничного бизнеса».

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Модель Ритца.
2. Модель Кемонса Уилсона – гостиничные цепи. Основные преимущества гостиничных цепей.
3. Добровольные гостиничные цепи.
4. Гостиничные консорциумы.
5. Ассоциации.
6. Независимая гостиница.
7. Управление гостиничными цепями: франчайзинг, управление по контракту.
8. Таймшер как особый вид предоставления гостиничных услуг.
9. Ведущие гостиничные цепи.
10. Влияние торговой марки на конкурентоспособность цепи.
11. Таймшер как особый вид предоставления гостиничных услуг.

Занятие 6. Индустрия питания (2 часа)

Метод активного / интерактивного обучения – игровое проектирование

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Концепция ресторана заведения (на конкретном примере).
2. Виды ресторанного обслуживания.

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 14 из 64

3. Меню, его виды и специфика.
4. Профессиональный этикет обслуживания.

Занятие 7. Персонал в индустрии гостеприимства (2 часа).

Метод активного / интерактивного обучения – разыгрывание ролей

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Системы образования: школы гостеприимства и т.д.
2. Особенности российского менталитета.
3. Современный руководитель предприятия индустрии гостеприимства.
4. Система мотивации персонала.
5. Размер и система чаевых.
6. Психологическая культура сервиса.

Занятие 8 .Основные тренды развития индустрии гостеприимства (2 часа)

Метод активного / интерактивного обучения –игровое проектирование

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Индустрия гостеприимства» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

критерии оценки выполнения самостоятельной работ.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЙ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Раздел 1. Предмет, методы и задачи изучения индустрии гостеприимства Тема 1. История становления и развития гостиничного дела. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства (древний период; средневековье; новое время, современный) Тема 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Тема 3. Факторы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии. Гостиничные услуги в структуре туристского продукта Тема 4. Ассоциации индустрии гостеприимства. Роль гостиничных ассоциаций в развитии индустрии гостеприимства. Международная гостиничная ассоциация. Международные гостиничные правила. Российская гостиничная ассоциация. Американские гостиничные ассоциации. Некоммерческие гостиничные объединения	ОК-6	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 1 (УО-1)	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Умеет	Вопросы к практическому занятию по разделу 1 (УО-1) Кейс-задача	Вопросы к экзамену (ПР-1)
		Владеет	Вопросы к практическому занятию по разделу 1 (УО-1) Кейс-задача	Вопросы к экзамену (ПР-1)	
2	Раздел 2 Гостиничная индустрия: понятия, классификации, требования (4 часов) Тема 1. Модели	ОПК-2 ОПК-3	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 2 (УО-1)	Вопросы к экзамену (ПР-1)

Разработал:
Овчаренко Н.П..

Идентификационный номер:

Контрольный экземпляр находится
на кафедре сервиса и туризма ДВФУ

Лист 16 из 64

<p>организации гостиничного бизнеса</p> <p>Независимые гостиницы. Гостиничные цепи. Консорциумы. Сравнительная характеристика по макрорегионам (ВТО). Крупнейшие гостиничные цепи мира. Гостиничные цепи мира на российском рынке. Необходимость создания концепций для расширения влияния на рынке гостиничных услуг. Основные концепции. Сегментация клиентуры при выборе концепции. Управление гостиничными цепями: Франчайзинг, партнерство, лизинг, управление по контракту. Таймшер как особый вид предоставления гостиничных услуг.</p> <p>Тема 2. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения. Классификация средств размещения ЮНВТО. Национальные системы классификации гостиниц. Типология средств размещения.</p> <p>Тема 3. Классификация средств размещения в РФ Методика оценки средства размещения на определенную категорию Общие требования к системе классификации. Оценка средства размещения по минимальным и бальным критериям. Требования к номерному фонду средства размещения. Методика оценки номерного фонда. Требования к персоналу. Методика оценки</p>	Умеет	Практическая работа	Вопросы к экзамену (ПР-1)
	Владеет	Практическая работа	Вопросы к экзамену (ПР-1)

Разработал:
Овчаренко Н.П..

Идентификационный номер:

Контрольный экземпляр находится
на кафедре сервиса и туризма ДВФУ

Лист 17 из 64

	персонала.				
3	Раздел 3. Индустрия питания Тема1. Специфика ресторанного производства. Основные этапы развития мировой индустрии питания. Классификация ресторанов. Типы ресторанов. Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане	ОПК-2 ОПК-3	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 3 (УО-1) Презентация	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Умеет	Контрольная работа (ПР-5)	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Владеет	Практическая работа (ПР-5)	Вопросы к экзамену (ПР-1)
4	Раздел 4. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства. Тема 1. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства.	ОПК-2 ОПК-3	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 4 (УО-1) Доклад	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Умеет	Кейс-задача	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Владеет	Практическая работа	Вопросы к экзамену (ПР-1)
5	Раздел 5. Особенности менеджмента и маркетинга в индустрии гостеприимства). Индустрия гостеприимства как объект менеджмента. Внутренняя и внешняя среде в индустрии гостеприимства. Структура управления предприятием индустрии гостеприимства. Особенности маркетинга в индустрии гостеприимства. Сегментация рынка. Позиционирование продукта индустрии гостеприимства. Стратегии маркетинга.	ПК-5	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 5 (УО-1)	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Умеет	Практическая работа	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Владеет	Ситуационная задача	Вопросы к экзамену (ПР-1)
6	Раздел 6. Управления	ПК-5	Знает	Вопросы к	Вопросы к

Разработал:
Овчаренко Н.П..

Идентификационный номер:

Контрольный экземпляр находится
на кафедре сервиса и туризма ДВФУ

Лист 18 из 64

	<p>персоналом в индустрии гостеприимства. Тема 1. Подбор и обучение персонала Персонал как основное звено в индустрии гостеприимства. Система образования: школы индустрии гостеприимства. Управление персоналом. Служебный этикет. Психологическая культура сервиса. Прогнозирование потребности в персонале. Должностная инструкция. Внешние источники подбора персонала: преимущества и недостатки. Внешние источники подбора персонала: преимущества и недостатки. Методы отбора персонала.</p> <p>Тема 2. Аттестация и мотивация персонала (Правила при проведении аттестации. Общие задачи аттестации. Задачи аттестации для каждого работника. Количественные и качественные критерии оценки. Формат проведения аттестации. Структура аттестационного листа. Основные группы навыков, оцениваемые при аттестации. Основные принципы мотивации. Формы стимулирования персонала. Демотиваторы и контрмеры. Оценка эффективности кадровой политики.</p>			практическому занятию по разделу 6 (УО-1)	экзамену (ПР-1)
			Умеет	Ситуационная задача	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Владеет	Тренинг	Вопросы к экзамену (ПР-1)
7	<p>Раздел 7. Перспективы развития индустрии гостеприимства Горизонтальное расширение. Географическое расширение. Гибридизация продукта. Специализация.</p>	ПК-5	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 7 (УО-1)	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Умеет	Кейс-задача	Вопросы к экзамену (ПР-1)

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 19 из 64

	Формирование торговой марки продукта. Слияние компаний и стратегические альянсы. Заключение контракта на управление. Вертикальная и горизонтальная интеграция. Узкая специализация. Стратегическая оценка будущего гостиничной индустрии. Новая парадигма рыночного развития.		Владеет	Практическая работа	Вопросы к экзамену (ПР-1)
8	Занятие 8. Основные тренды развития индустрии гостеприимства (2 часа)	ОК-6	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 8 (УО-1)	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Умеет	Практическая работа	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Владеет	Проектная работа	Вопросы к экзамену (ПР-1)

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. - Москва: КноРус, 2014. – 167 с. – 4 экз. - Режим доступа : <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:738303&theme=FEFU>
2. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 224 с. - Режим доступа : <http://znanium.com/catalog/product/223577>

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 20 из 64

3. Организация гостиничного дела / С. В. Митрофанов. - Изд-во Санкт-Петербургского университета управления и экономики, 2015. – 157 с. – 4 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:793456&theme=FEFU>
4. Теория и методология социально-экономических исследований в туристской индустрии: учебное пособие для вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, А. В. Кормишова. - Москва: КноРус, 2015. – 478 с. – 3 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:735577&theme=FEFU>
5. Технология и организация гостиничных услуг. / Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. <http://znanium.com/catalog/product/473650>
6. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2014. – 175 с. – 1 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:794557&theme=FEFU>

Дополнительная литература

1. Валеева, Е. О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме / Е.О. Валеева. —Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. —<http://www.iprbookshop.ru/31938.html>
2. Гальчук, Л. М. Основы кросскультурной коммуникации и менеджмента: практический курс [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. М. Гальчук. - М.: Вузовский Учебник; Инфра-М, 2015. - 175 с. - 3 экз. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/472421>
3. Манюхин, И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ И.С.Манюхин— Электрон.текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 21 из 64

4. Назаркина, В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А.Назаркина, Ю.О.Владыкина, Б.И.Штейнгольц— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>
5. Организация ресторанного бизнеса: учебное пособие для вузов / Ю. В. Жилкова, З. В. Макаренко, Л. А. Насырова [и др.]. - Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2014. – 188 с. – 5 экз. -
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:733345&theme=FEFU>
6. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>
7. Тётушкин, В.А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В. А. Тётушкин — Электрон.текстовые данные.— Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015.— 124 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/64569.html>
8. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>
9. Фурсов, В. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Фурсов [и др.].— Электрон.текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>.
- 10.Хамидуллина, Г.Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма [Электронный ресурс]: монография/ Хамидуллина Г.Р., Зинурова Р.И., Фролова И.А.— Электрон.текстовые данные.— Казань: Казанский

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 22 из 64

национальный исследовательский технологический университет, 2015. —

116 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63977.html>

11. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>

Нормативно-правовая литература

1. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/71216750/#help#ixzz4MUp9KlI9>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Всемирная туристская организация http://www.unwto.org/index_r.php
2. Институт научной информации по общественным наукам РАН. <http://www.inion.ru/>
3. Информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации <http://hotelstat.ru/>
4. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>
5. Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>
6. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
7. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
8. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
9. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

При осуществлении образовательного процесса используется следующее программное обеспечение: Microsoft Office (PowerPoint, Word), Open Office, Skype, программное обеспечение электронного ресурса сайта ДВФУ, включая ЭБС ДВФУ.

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 23 из 64

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующие информационно справочные системы: ЭБС ДВФУ, Консультант плюс, библиотеки, ресурсы и порталы по философии, электронная библиотека диссертаций РГБ, Научная электронная библиотека eLIBRARY, электронно-библиотечная система издательства «Лань», электронная библиотека "Консультант студента", электронно-библиотечная система IPRbooks, информационная система "ЕДИНОЕ ОКНО доступа к образовательным ресурсам", базы данных ИНИОН (Института научной информации по общественным наукам), и доступ к Антиплагиату в интегрированной платформе электронного обучения Blackboard ДВФУ, доступ к электронному заказу книг в библиотеке ДВФУ, доступ к нормативным документам ДВФУ.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Индустрия гостеприимства» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практическую работу, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Индустрия гостеприимства» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех работ с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Индустрия гостеприимства» является экзамен, который проводится в виде тестирования.

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 24 из 64

- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Индустрия гостеприимства» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Технологии и организации гостиничной деятельности » для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – «отлично», 76-85 баллов – «хорошо», 61-75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Оптимальным вариантом планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение учебной нагрузки, т.е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом на лекционных занятиях и закрепление полученных знаний при подготовке и выполнении лабораторных работ и заданий, предусмотренных для самостоятельной работы студентов.

Подготовку к выполнению лабораторных работ необходимо проводить заранее, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по возникающим вопросам. В случае пропуска занятия, необходимо предоставить письменную разработку пропущенной лабораторной работы.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

Алгоритм изучения дисциплины

Практические занятия. На практических занятиях студент получает возможность более глубокого изучения темы, уточнения теоретических и получения практических знаний, формирования профессиональных навыков.

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 25 из 64

Формы проведения семинарских занятий многообразны и выбираются преподавателем в зависимости от изучаемой темы и особенностей подготовки студентов. На практических занятиях применяются методы и формы как индивидуальной, так и коллективной работы студентов. В случае пропуска практических занятий студент должен по согласованию с преподавателем, ведущим семинарские занятия, подготовить и сдать соответствующий материал.

Рекомендации: При изучении тем, вынесенных на обсуждение на практическом занятии, необходимо изучить сначала соответствующий раздел (главу) учебника для вузов. При этом полезно воспользоваться учебниками разных авторов, сравнивая их взгляды на тот или иной вопрос. Следует также обратиться к списку рекомендованных по соответствующей теме информационных источников. Аудиторная работа на практических занятиях - выполнение практических заданий и учебных проектов. Самостоятельная работа – закрепление практического материала, изучение материала, не рассмотренного на аудиторных занятиях, доработка практических заданий, подготовка презентаций проектов, тестирование на самопроверку знаний, подготовка к аттестационным мероприятиям.

Рекомендации по использованию методов активного обучения

Для повышения эффективности образовательного процесса и формирования активной личности студента важную роль играет такой принцип обучения как познавательная активность студентов. Целью такого обучения является не только освоение знаний, умений, навыков, но и формирование основополагающих качеств личности, что обуславливает необходимость использования методов активного обучения, без которых невозможно формирование специалиста, способного решать профессиональные задачи в современных рыночных условиях.

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 26 из 64

Для развития профессиональных навыков и личности студента в качестве методов активного обучения целесообразно использовать методы ситуационного обучения, представляющие собой описание деловой ситуации, которая реально возникала или возникает в процессе деятельности.

Реализация такого типа обучения по дисциплине «Индустрия гостеприимства» осуществляется через использование ситуационных заданий, в частности ситуационных задач, которые можно определить как методы имитации принятия решений в различных ситуациях путем проигрывания вариантов по заданным условиям.

Ситуационные задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на предприятиях, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Решение ситуационных задач студентам предлагается в завершении изучения определенной учебной темы, а знания, полученные на лекциях, должны стать основой для решения этих задач. Из этого следует, что студент должен владеть достаточным уровнем знания теоретического материала, уметь работать с действующей нормативной и технической документацией для оценки качества потребительских товаров. Это предполагает осознание студентом процесса принятия решений при оценке качества товаров и вынесения решения по ситуационной задаче.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять в соответствии с действующей нормативной и технической документацией.

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 27 из 64

Таким образом, решение ситуационных задач призвано вырабатывать следующие умения и навыки у студентов:

- работать с увеличивающимся и постоянно обновляющимся потоком информации в области индустрии туризма и гостеприимства, связанного с изменяющейся рыночной ситуацией и применением законодательной базы;
- высказывать и отстаивать свою точку зрения четкой, уверенной и грамотной речью;
- вырабатывать собственное мнение на основе осмысления теоретических знаний и проведения экспериментальных исследований;
- самостоятельно принимать решения.

Технология выполнения ситуационных задач включает в себя организацию самостоятельной работы обучающихся с консультационной поддержкой преподавателя. На этапе ознакомления с задачей студент самостоятельно оценивает ситуацию, изложенную в тексте, исследует теоретический материал, устанавливает ключевые факторы и проводит анализ проблем, изложенных в условии задачи. Затем составляет план действий и оценивает возможности его реализации. По окончании самостоятельного анализа студент должен ответить на вопросы, выполнить задания и составить письменный отчет по данному заданию.

Самостоятельная работа студентов. Особое место среди основных видов занятий, предусмотренных учебным планом, занимает самостоятельная работа. При самостоятельном изучении дисциплины следует пользоваться графиком организации самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа – закрепление практического материала, изучение материала, не рассмотренного на аудиторных занятиях, доработка практических заданий, подготовка презентаций проектов, тестирование на самопроверку знаний, подготовка к аттестационным мероприятиям. Подготовка к семинарам и лабораторным

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 28 из 64

работам, их оформление; составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний; подготовка практических разработок; выполнение домашних заданий; компьютерный текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов; текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренных учебным планом); прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий) и др.

Рекомендации: Приступая к самостоятельному изучению вопросов, студенту необходимо определить их место в программе курса, ознакомиться с содержанием каждой темы, а также списком информационных источников, рекомендованных для изучения указанных вопросов. Прежде всего, необходимо изучить литературу по соответствующей теме, обращая внимание на наиболее важные моменты, определяющие понимание соответствующего раздела. При изучении курса самостоятельно и при подготовке к практическим занятиям следует обратить внимание на контрольные вопросы. Каждый из указанных вопросов необходимо самостоятельно повторить по учебнику и решить указанные преподавателем контрольные задания.

Работа с учебной и научной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на практических занятиях, к модульным контрольным работам, тестированию. Она включает проработку и изучение рекомендованных источников и литературы по тематике лекций. Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны быть выполнены также аккуратно, содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 29 из 64

позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Работу с литературой следует начинать с анализа Рабочей программы, в которой перечислены основная и дополнительная литература, учебно-методические издания необходимые для изучения дисциплины и работы на практических занятиях. Каждая тема из разделов тематического плана дисциплины и каждый вид занятий снабжен ссылками на источники, что значительно упрощает поиск необходимой информации. Выбрав нужный источник, следует найти интересующий раздел по оглавлению или алфавитному указателю, а также одноименный раздел конспекта лекций или учебного пособия. В случае возникших затруднений в понимании учебного материала следует обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным. Необходимо отметить, что работа с литературой является неотъемлемой частью профессиональной деятельности будущего выпускника.

Подготовка доклада к занятию. Основные этапы подготовки доклада: выбор темы; консультация преподавателя; подготовка плана доклада; работа с источниками и литературой, сбор материала; написание текста доклада; оформление рукописи и предоставление ее преподавателю до начала доклада, что определяет готовность студента к выступлению; выступление с докладом, ответы на вопросы. Тематика доклада предлагается преподавателем.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Сведения о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса: лекционные и практические занятия по дисциплине «Индустрия гостеприимства» проходят в аудиториях, оборудованных компьютерами типа Lenovo C360G-i34164G500UDK с лицензионными программами MicrosoftOffice 2010 и аудио-визуальными средствами проектор Panasonic DLPProjectorPT-D2110XE, плазма LG FLATRON

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П..	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 30 из 64

М4716ССВАМ4716СJ. Для выполнения самостоятельной работы студенты в жилых корпусах ДВФУ обеспечены Wi-Fi.

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**
по дисциплине «Индустрия гостеприимства»
Направление подготовки 43.03.02 Туризм
профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских
услуг"
Форма подготовки: очная/заочная

**Владивосток
2015**

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 32 из 64

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине (очная форма обучения)

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	В течение семестра	Подготовка к практическим занятиям	54	УО-1, ПР-2
2	В течение семестра	Подготовка проектных занятий, презентаций	27	ТС
3	18 неделя	Подготовка к экзамену	27	ПР-1
4	Итого		108	

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине (заочная форма обучения)

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	В течение семестра	Подготовка к практическим занятиям	90	УО-1, ПР-2
2	В течение семестра	Подготовка проектных занятий, презентаций	29	ТС
3	18 неделя	Подготовка к экзамену	9	ПР-1
4	Итого		128	

Методические рекомендации для подготовки презентаций

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора;
- следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации; желательно, чтобы из содержания

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 33 из 64

по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание;

- дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста;
- последними слайдами презентации должны быть глоссарий и список литературы.

Тематика презентаций

1. Историческое развитие индустрии гостеприимства
2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг
3. Модели организации гостиничного бизнеса
4. Организация банкетной службы в отеле (виды банкетов, расстановка столов, оформление, меню, обслуживание).
5. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства
6. Управление персоналом в индустрии гостеприимства.
7. Взаимодействие туроператора с представителями смежных сегментов

Критерии оценки выполнения самостоятельной работы

Критериями оценок выполнения внеаудиторной самостоятельной работы студента являются:

- уровень освоения студентами учебного материала;
- умения студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- сформированности общеучебных умений;
- обоснованность и четкость изложения ответа;
- оформление материала в соответствии с требованиями;
- умение ориентироваться в потоке информации, выделять главное;

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 34 из 64

-умение четко сформулировать проблему, предложив ее решение, критически оценить решение и его последствия;

-умение показать, проанализировать альтернативные возможности, варианты действий;

-умение сформировать свою позицию, оценку и аргументировать ее.

Критерии оценки:

✓ 100-86 баллов выставляется, если студент/группа выразили своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет

✓ 85-76 - баллов - работа студента/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

✓ 75-61 балл – проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы

✓ 60-50 баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 35 из 64

составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы

Методические рекомендации по подготовке доклада

Студенты готовят доклад по темам, указанным в заданиях для самостоятельной работы по темам дисциплины.

Подготовка доклада обязательна и может осуществлять каждым студентом либо группой студентов (3-4 чел).

Доклад содержит краткую информация по изучаемой теме.

Доклад состоит из титульного листа, основного текста, материала для презентации.

Доклад некоторых студентов заслушивается на практическом.

Критерии оценки

✓ 100-86 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 85-76 - баллов - знание узловых проблем программы и основного содержания курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 75-61 - балл - фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины;

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 36 из 64

неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определено и последовательно изложить ответ.

✓ 60-50 баллов - незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 37 из 64

Приложение 2



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Индустрия гостеприимства»
Направление подготовки 43.03.02 Туризм
профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских
услуг"
Форма подготовки: очная/заочная

Владивосток
2015

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 38 из 64

Паспорт
фонда оценочных средств
по дисциплине «Индустрия гостеприимства»

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОК-6-способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	Знает	Информационно-коммуникационные технологии, правовые знания
	Умеет	Использовать различные источники информации по объекту туристского продукта. Решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационных и библиографических источников
	Владеет	Информационной и библиографической культурой.
ОПК-2 способностью к разработке туристского продукта (частично)	Знает	Основные составляющие туристского продукта. Нормативно-правовые акты. Классификацию туристского продукта. Классификацию средств размещения
	Умеет	Учесть потребность клиента при формировании туристского продукта.
	Владеет	Методикой разработки туристского продукта
ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Знает	Бизнес-процесс обслуживания туристов
	Умеет	Организовать процесс обслуживания туристов с учетом потребностей
	Владеет	Технологиями обслуживания туристов

Разработал:
Овчаренко Н.П.

Идентификационный номер:

Контрольный экземпляр находится
на кафедре сервиса и туризма ДВФУ

Лист 39 из 64

ПК-5-способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение	Знает	Структуру туристского предприятия. Делопроизводство туристского предприятия. Социальную политику государства в сфере туризма
	Умеет	Организовать работу исполнителей в соответствии с требованиями потребителя
	Владеет	Основами управленческого мышления

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1	Раздел 1. Предмет, методы и задачи изучения индустрии гостеприимства Тема 1. История становления и развития гостиничного дела. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства (древний период; средневековье; новое время, современный) Тема 2. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Тема 3. Факторы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии. Гостиничные услуги в структуре туристского продукта Тема 4. Ассоциации индустрии гостеприимства. Роль гостиничных ассоциаций в развитии индустрии гостеприимства. Международная гостиничная ассоциация. Международные	ОК-6	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 1 (УО-1)	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Умеет	Вопросы к практическому занятию по разделу 1 (УО-1) Кейс-задача	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Владеет	Вопросы к практическому занятию по разделу 1 (УО-1) Кейс-задача	Вопросы к экзамену (ПР-1)

Разработал:
Овчаренко Н.П.

Идентификационный номер:

Контрольный экземпляр находится
на кафедре сервиса и туризма ДВФУ

Лист 40 из 64

	гостиничные правила. Российская гостиничная ассоциация. Американские гостиничные ассоциации. Некоммерческие гостиничные объединения				
2	<p>Раздел 2 Гостиничная индустрия: понятия, классификации, требования (4 часов)</p> <p>Тема 1. Модели организации гостиничного бизнеса</p> <p>Независимые гостиницы. Гостиничные цепи. Консорциумы. Сравнительная характеристика по макрорегионам (ВТО). Крупнейшие гостиничные цепи мира. Гостиничные цепи мира на российском рынке. Необходимость создания концепций для расширения влияния на рынке гостиничных услуг. Основные концепции. Сегментация клиентуры при выборе концепции. Управление гостиничными цепями: Франчайзинг, партнерство, лизинг, управление по контракту. Таймшер как особый вид предоставления гостиничных услуг.</p> <p>Тема 2. Системы классификаций и типология гостиниц и иных средств размещения. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения. Классификация средств размещения ЮНВТО. Национальные системы классификации гостиниц. Типология средств размещения.</p>	ОПК-2 ОПК-3	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 2 (УО-1)	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Умеет	Практическая работа	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Владеет	Практическая работа	Вопросы к экзамену (ПР-1)

Разработал:
Овчаренко Н.П.

Идентификационный номер:

Контрольный экземпляр находится
на кафедре сервиса и туризма ДВФУ

Лист 41 из 64

	Тема 3. Классификация средств размещения в РФ Методика оценки средства размещения на определенную категорию Общие требования к системе классификации. Оценка средства размещения по минимальным и бальным критериям. Требования к номерному фонду средства размещения. Методика оценки номерного фонда. Требования к персоналу. Методика оценки персонала.				
3	Раздел 3. Индустрия питания Тема 1. Специфика ресторанного производства. Основные этапы развития мировой индустрии питания. Классификация ресторанов. Типы ресторанов. Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане	ОПК-2 ОПК-3	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 3 (УО-1) Презентация	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Умеет	Контрольная работа (ПР-5)	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Владеет	Практическая работа (ПР-5)	Вопросы к экзамену (ПР-1)
4	Раздел 4. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства. Тема 1. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства.	ОПК-2 ОПК-3	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 4 (УО-1) Доклад	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Умеет	Кейс-задача	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Владеет	Практическая работа	Вопросы к экзамену (ПР-1)
5	Раздел 5. Особенности менеджмента и маркетинга в индустрии гостеприимства). Индустрия гостеприимства как объект менеджмента. Внутренняя и внешняя среда в индустрии	ПК-5	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 5 (УО-1)	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Умеет	Практическая работа	Вопросы к экзамену (ПР-1)

Разработал:
Овчаренко Н.П.

Идентификационный номер:

Контрольный экземпляр находится
на кафедре сервиса и туризма ДВФУ

Лист 42 из 64

	гостеприимства. Структура управления предприятием индустрии гостеприимства. Особенности маркетинга в индустрии гостеприимства. Сегментация рынка. Позиционирование продукта индустрии гостеприимства. Стратегии маркетинга.		Владеет	Ситуационная задача	Вопросы к экзамену (ПР-1)
6	Раздел 6. Управления персоналом в индустрии гостеприимства. Тема 1. Подбор и обучение персонала Персонал как основное звено в индустрии гостеприимства. Система образования: школы индустрии гостеприимства. Управление персоналом. Служебный этикет. Психологическая культура сервиса. Прогнозирование потребности в персонале. Должностная инструкция. Внешние источники подбора персонала: преимущества и недостатки. Внешние источники подбора персонала: преимущества и недостатки. Методы отбора персонала.	ПК-5	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 6 (УО-1)	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Умеет	Ситуационная задача	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Владеет	Тренинг	Вопросы к экзамену (ПР-1)

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 43 из 64

	персонала. Демотиваторы и контрмеры. Оценка эффективности кадровой политики.				
7	Раздел 7. Перспективы развития индустрии гостеприимства Горизонтальное расширение. Географическое расширение. Гибридизация продукта. Специализация. Формирование торговой марки продукта. Слияние компаний и стратегические альянсы. Заключение контракта на управление. Вертикальная и горизонтальная интеграция. Узкая специализация. Стратегическая оценка будущего гостиничной индустрии. Новая парадигма рыночного развития.	ПК-5	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 7 (УО-1)	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Умеет	Кейс-задача	Вопросы к экзамену (ПР-1)
			Владеет	Практическая работа	Вопросы к экзамену (ПР-1)
8	Занятие 8. Основные тренды развития индустрии гостеприимства (2 часа)	ОК-6	Знает	Вопросы к практическому занятию по разделу 8 (УО-1)	ПР-1
			Умеет	Практическая работа	ПР-1
			Владеет	Проектная работа	ПР-1

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели	баллы
ОК-6- способность использовать общеправовы	Знает (пороговый уровень)	Информационно - коммуникационные технологии для осуществления	знание современных научных методов познания мира;	способность назвать основные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства,	61-75

Разработал:
Овчаренко Н.П.

Идентификационный номер:

Контрольный экземпляр находится
на кафедре сервиса и туризма ДВФУ

Лист 44 из 64

е знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права		проектной деятельности	знание основных тенденций развития индустрии гостеприимства знание основных этапов формирования индустрии гостеприимства знание новейших достижений отечественных и зарубежных в сфере индустрии гостеприимства дискуссионных проблем.	особенные и общие черты в сравнении с мировыми тенденциями, основные исследовательские подходы к изучению дисциплины, основные дискуссионные проблемы в сфере туризма и гостеприимства	
	Умеет (продвинутый уровень)	Использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта. Решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационных и библиографических источников в соответствии с требованиями потребителей	умение аналитически работать с литературой по курсу, систематизировать полученную информацию	способность последовательно, грамотно и оценочно изложить аргументы, приведенные в литературе	76-85
	Владеет (высокий уровень)	Информационной и библиографической культурой.	владение общенаучными методами в изучении дисциплины, владение навыками ведения дискуссии,	способность сформулировать и аргументировать собственную позицию по рассматриваемым проблемам; способность объяснить	86-100

Разработал:
Овчаренко Н.П.

Идентификационный номер:

Контрольный экземпляр находится
на кафедре сервиса и туризма ДВФУ

Лист 45 из 64

			навыками публичного выступления	значимость процессов развития индустрии гостеприимства	
ОПК-2 способностью к разработке туристского продукта	Знает (пороговый уровень)	Основные составляющие туристского продукта. Нормативно-правовые акты. Классификацию туристского продукта. Классификацию средств размещения	Нормативные документы, определяющие формирование туристского продукта	Способен обозначить составляющие туристского продукта	61-75
	Умеет (продвинутый уровень)	Учесть потребность клиента при формировании туристского продукта.	Методы определения потребностей клиента-потребителя туристского продукта	Составить анкету, топ-гайт, провести исследование, обработать информацию	76-85
	Владеет (высокий уровень)	Методикой разработки туристского продукта	Технологию разработки туристского продукта	Способен разработать концепцию туристского продукта	86-100
ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Знает (пороговый уровень)	Бизнес-процесс обслуживания туристов	Основные понятия и определения бизнес-процесса	способен теоретически представить бизнес-процесс обслуживания клиентов	61-75
	Умеет (продвинутый уровень)	Организовать процесс обслуживания туристов с учетом потребностей	Учесть потребности клиентов при формировании туристского продукта, Особенности	Составить анкету, топ-гайт, провести исследование, обработать информацию	76-85

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 46 из 64

			культурных особенностей		
	Владеет (высокий уровень)	Технологиями обслуживания туристов	Применить технологию обслуживания туристов к конкретному туристскому продукту	Способен составить маршрут обслуживания клиентов на основе проведенных исследований	86-100
ПК-5- способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение	Знает (пороговый уровень)	Структуру туристского предприятия. Делопроизводство туристского предприятия. Социальную политику государства в сфере туризма	имеет теоретические представления о калькуляции туристского продукта	Калькуляция стоимости услуг	61-75
	Умеет (продвинутый уровень)	Организовать работу исполнителей в соответствии с требованиями потребителя	рассчитать стоимость услуг с учетом возможностей клиента	Способен делать пакетные предложения	76-85
	Владеет (высокий уровень)	Основами управленческого мышления	Обосновывать управленческое решение	Создать туристский продукт и рассчитать его стоимость	86-100

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Индустрия гостеприимства» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. Текущая аттестация по дисциплине «Индустрия гостеприимства» проводится в форме

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 47 из 64

контрольных мероприятий (защиты практических работ, деловых игр, кейс-задач, тренинга) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Индустрия гостеприимства» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По данной дисциплине в 1 семестре предусмотрен такой вид промежуточной аттестации как экзамен в виде тестирования.

Вопросы к экзамену (для подготовки к тестированию)

1. Понятие «гостеприимство» и принципы гостеприимства.
2. Понятие «индустрия гостеприимства». Назвать сегменты индустрии гостеприимства.
3. Понятие «туристская индустрия».
4. Понятие «услуга». Свойства нематериальной услуги.
5. Значение индустрии гостеприимства для мировой экономики.
6. Развитие гостиничного дела в Древнем мире
7. Развитие гостиничного дела в Средние века
8. Развитие гостиничного дела в 18-19 века

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 48 из 64

9. Развитие гостиничного дела в 20 веке
10. Средства размещения в древней Руси.
11. Влияние организации почтовых перевозок в конце 15 - нач. 16 века на развитие средств размещения.
12. Строительство Петербурга – новый этап в развитии гостиничного дела в России.
13. Гостиничное хозяйство в годы советской власти.
14. Послевоенный период – качественный скачок в развитии гостинично-туристской сферы
15. История развития индустрии гостеприимства во Владивостоке
16. Критерии классификации гостиничных предприятий:
месторасположение, продолжительность работы, уровень цен,
17. Критерии классификации гостиничных предприятий: уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение.
18. Классификация гостиничных номеров
19. Специализированные средства размещения
20. Модель Ритца.
21. Модель Кемонса Уилсона – гостиничные цепи. Основные преимущества гостиничных цепей.
22. Добровольные гостиничные цепи.
23. Гостиничные консорциумы.
24. Ассоциации.
25. Независимая гостиница.
26. Управление гостиничными цепями: франчайзинг, управление по контракту.

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 49 из 64

27. Таймшер как особый вид предоставления гостиничных услуг.
28. Концепция ресторанный заведения (на конкретном примере).
29. Виды ресторанный обслуживания.
30. Меню, его виды и специфика.
31. Профессиональный этикет обслуживания в ресторане.
32. Авиационный транспорт.
33. Автомобильный транспорт.
34. Железнодорожный транспорт.
35. Водный, речной, морской транспорт.
36. Индустрия гостеприимства как объект менеджмента.
37. Внутренняя и внешняя среда в индустрии гостеприимства.
38. Структура управления предприятием индустрии гостеприимства.
39. Особенности маркетинга в индустрии гостеприимства.
40. Сегментация рынка.
41. Позиционирование продукта индустрии гостеприимства.
42. Стратегии маркетинга.
43. Системы образования в индустрии гостеприимства
44. Особенность российского менталитета.
45. Современный руководитель предприятия индустрии гостеприимства.
46. Система мотивации персонала.
47. Размер и система чаевых.
48. Психологическая культура сервиса.

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 50 из 64

Критерии выставления оценки студенту на экзамене по дисциплине «Индустрия гостеприимства»

Баллы (рейтинго вой оценки)	Оценка зачета/ экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
100–86	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85–76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75–61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
60–50	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

Контрольные вопросы по теме «Ассоциации в индустрии гостеприимства»

1. Какая гостиничная ассоциация разработала Международные гостиничные правила?
2. Когда заканчивается срок действия договора на размещение согласно МГП?
3. Когда договор на размещение считается оконченным согласно МГП?

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 51 из 64

4. Может ли гостиница запросить полную или частичную предварительную оплату с клиента согласно МГП?
5. В каких случаях гостиница может задержать имущество клиента согласно МГП?
6. Условия поселения в гостиницу клиента вместе с домашними животными, согласно МГП.
7. Что такое РГА?
8. Какое печатное издание использует РГА для рекламы и информации в гостинично-ресторанном бизнесе?
9. Почему состояние инвестиционного климата в стране (регионе и т.д.) влияет на развитие индустрии гостеприимства?

Контрольные вопросы по теме «Основные понятия индустрии гостеприимства»

1. Сформулируйте: гостеприимство – это

2. Свойства услуги.

- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____

3. Составные части туристской индустрии.

4. В чем сходство и в чем различие понятий «индустрия гостеприимства» и «туристская индустрия»?

5. Какое влияние туризм оказывает на мировую экономику?

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 52 из 64

6. Какие факторы сдерживали развитие гостиничной индустрии в Европе в средние века?
7. Чем американская стратегия развития гостиничного рынка отличалась от европейской модели, и какие преимущества она за собой влекла?
8. Какая деятельность положила начало развития индустрии гостеприимства?
9. Какие процессы были характерны для гостиничного бизнеса послереволюционной России (1917 г.)?
10. Перечислить первые предприятия индустрии гостеприимства.
11. Особенность «Гостиного двора» на Руси.

Контрольные вопросы по теме: «Классификация гостиничных предприятий».

3. Как месторасположение гостиницы влияет на сегмент потребителей этой гостиницы?
4. Назвать факторы, ограничивающие продолжительность работы гостиниц.
5. Основные способы организации питания в гостиницах.
6. Как классифицируются гостиницы по уровню комфорта?
7. Почему нет единой международной классификации средств размещения в мире?
8. Какие основные показатели учитываются при классификации гостиницы?
9. Какие гостиницы выделяются с учетом цен на номера?
10. Что значит функциональное назначение гостиничного предприятия?
11. Основные особенности транзитной гостиницы.

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 53 из 64

12. Основные особенности гостиницы делового назначения.
13. Основные особенности курортной гостиницы
14. Что значит вместимость гостиничного предприятия? Как классифицируются гостиницы по вместимости?
15. Сформулируйте понятие «гостиница».
16. Привести примеры международных классификационных систем (2 страны, на выбор)

Контрольный тест по курсу «Индустрия гостеприимства».

1. Проставить порядок значимости в мировом гостиничном хозяйстве:

Африканский регион –

Австралия и Океания –

Америка –

Европа –

Азия –

2. Какой регион является лидером в гостиничном хозяйстве по темпам роста?

3. Что значит некоммерческие гостиничные объединения (ассоциации). Их значимость в развитии индустрии гостеприимства. Привести примеры некоммерческих гостиничных объединений.

Разработал:
Овчаренко Н.П.

Идентификационный номер:

Контрольный экземпляр находится
на кафедре сервиса и туризма ДВФУ

Лист 54 из 64

4. Свойства услуги.

5. Составные части туристской индустрии.

6. Какие факторы сдерживали развитие гостиничной индустрии в Европе в средние века?

7. Чем американская стратегия развития гостиничного рынка отличалась от европейской модели, и какие преимущества она за собой влекла?

8. С какой деятельностью теснее всего связано развитие гостиничного бизнеса в Древней Руси?

9. Какие процессы были характерны для гостиничного бизнеса послереволюционной России (1917 г.)?

10. Что такое МГА, ВТО, РГА. Основные задачи перечисленных организаций.

11. Охарактеризовать тип средства размещения «мотель».

1. Охарактеризовать тип средств размещения:

бунгало _____

кемпинг

ротель _____

флотель

флайтель

ботель

акватель

2. Как классифицируются гостиницы по уровню комфорта в России?

Привести примеры классификаций гостиниц в других странах. Какие цели стоят перед государственными системами классификаций?

3. Что такое гостиничная цепь? Привести примеры гостиничных цепей.

4. С какими специфическими проблемами сталкиваются в своей деятельности курортные гостиницы?

17. Как классифицируются гостиницы по обеспечению питанием?

5. Как классифицируются гостиницы по вместимости номерного фонда?

Контрольные вопросы по теме:

- **Модели организации гостиничного бизнеса**
- **Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства.**

1. Какая модель организации гостиничного бизнеса в настоящее время переживает кризис и почему?

2. Чем отличаются модель организации гостиничного бизнеса Кемонса Уилсона и модель «добровольные гостиничные цепи».

3. Обязательно ли выполнение стандартов сервиса при модели организации гостиничного бизнеса «гостиничные консорциумы»?

4. Что значит организация гостиничного бизнеса на принципах франчайзинг?

5. Укажите основные составляющие модели Кемонса Уилсона.

6. Основные преимущества гостиничных цепей. Привести примеры гостиничных цепей.

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 59 из 64

7.«...предупреждать желания гостей разрабатывать новые технологии, создавать карты постоянных клиентов, в которых собирается информация об их вкусах, предпочтениях и привычках; создавать специальные службы (службы консьержей, дворецких); специальные корпоративные программы обучения персонала, такие как «Yes I can!», ориентированные на создание личной заинтересованности всех служащих компании в отличном обслуживании...». **К какой тенденции относятся указанные выше технологии?**

Кейс-задача

по дисциплине «Индустрия гостеприимства»

Отбор кандидатуры.

Алан Кристофф оторвался от отчета, чтобы посмотреть на помощника, принесшего утреннюю почту. Он перебрал всю стопку, пока не нашел большой конверт с ни с чем не сравнимым логотипом известной гостиничной цепи, первым вице-президентом отдела развития которой он являлся. Он искал кого-нибудь на место начальника нового отдела гостиничной компании по таймшер-продажам гостиничных блоков. Первая фаза плана строительства 200-местного курортного таймшер -отеля на побережье Южной Каролины реализовывалась полным ходом. План предполагал поэтапное введение в эксплуатацию курортной гостиницы с ожидаемым полным объемом продаж через пять лет. Строительный цикл длился 12 месяцев, предполагалось возведение двух заданий в год в течении пяти лет. Когда строительство закончится, в каждом здании будет по 20 двухкомнатных номерных блоков, теннисные корты, плавательные бассейны и здание с центром отдыха и развлечений. Понедельная продажа блока номеров хотя бы одному из десяти потенциальных покупателей, посещающих строительство, позволило бы привлечь до 100000 потенциальных клиентов, что и составляло конечную цель проекта.

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 60 из 64

Намерением Кристоффа было как можно быстрее найти менеджера отдела таймшер - продаж гостиничных блоков. Менеджер по персоналу передала ему резюме трех кандидатов, которые, как она считала, лучше всех остальных подходили для этой работы. Кристофф достал эти резюме из конверта и стал их изучать.

Первое резюме было от Майкла Томпсона, восходящей звезды этой гостиничной цепи. Кристофф знал это имя. Майкл после окончания Корнуоллского университета получил назначение на административную должность. Его карьера началась с операционной деятельности; в резюме указывался опыт работы по управлению доходами. В настоящее время, будучи на посту главного управляющего отеля "Дейтона Бич", принадлежащего гостиничной компании, он продемонстрировал впечатляющие навыки в области маркетинга и продаж, что позволило ему завоевать репутацию специалиста, успешно работающего с новыми отелями и улучшающего положение проблемных.

В сопроводительном письме этот кандидат указывал на наличие опыта работы, проводимой до открытия гостиниц, навыков маркетинга, знания особенностей курортной зоны и желания развиваться вместе с компанией. "Я уверен, что работа главного управляющего этого подразделения таймшер - отеля не будет значительно отличаться от работы по управлению отелем в целом", - писал он.

Кристофф посмеялся, прочитав это утверждение. Он подумал, а приходилось ли Томпсону когда - либо управлять отелем, когда тот еще только строился, или иметь дело с материально-технической стороной проверок, проводимых в отношении десятка тысяч потенциальных клиентов. Но все-таки Томпсон имел хороший послужной список, и руководящие работники гостиничной компании были о нем высокого мнения. С такой рекламной поддержкой со

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 61 из 64

стороны компании Томпсон должен стать верным кандидатом на должность, подумал Кристофф.

Кристофф перешел к следующему резюме. Элина Рамирез была в настоящий момент помощником главного управляющего кондоминиум-отеля на 400 мест в Колорадо. Раньше она работала менеджером по ПР другого курортного кондоминиум-отеля. Рамирез обладала отличными знаниями продукта индустрии недвижимости; у нее были навыки работы по программе аренды и перепродажи гостиниц. Из послужного списка было видно, что весь ее опыт связан с работой в конминимум-отелях с единым, а не дробным продуктом.

"В дополнение к моему опыту осуществления продаж и программ аренды кондоминиум-отеля я установила прочные деловые отношения с ассоциацией наших владельцев, чувствую уверенность в работе с индивидуальными владельцами и в понимании их особых потребностей ", - писала Рамирез в сопроводительном письме. Она также отметила, что в отеле, в котором она сейчас работает, в два раза больше гостиничных блоков, что позволяет ей чувствовать уверенность в своей способности добиться успеха в новом окружении.

"Посмотрим, - подумал Кристофф. - Четыреста блоков; это означает 400 владельцев. Интересно, понимает ли она, что предстоит управлять 10000 владельцев? И все же она, видимо, лучше представляет, с чем ей придется столкнуться, чем кто-либо другой, никогда раньше не работавший в кондоминиум - отеле?"

Последнее резюме было от Эрла Джексона. Он был ветераном индустрии таймшер - отлей с почти 10 - летним стажем работы по продаже таймшеров. Прежде он проработал 12 лет с недвижимостью. Кристофф отметил, что Джексон указал в резюме даже номер лицензии на работу с недвижимостью.

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 62 из 64

Опыт работы Джексона с таймшер - отелями включал операционную деятельность. маркетинг и продажи. Кристофф поискал подтверждение опыта работы, но ничего не нашел.

"Я ищу возможность работы с гостиничной цепью, имеющей торговую марку, - написал Джексон. - Верю, что мой опыт по управлению отелями поможет мне работать эффективно с персоналом, занятым вопросами продаж, и общаться как с владельцами, так и с работниками управляющей гостиничной компании".

Вопросы для обсуждения.

1. Какими критериями будет пользоваться Кристофф в отборе менеджера - начальника отдела таймшер - продаж гостиничных блоков?
2. На основе критериев вопроса №1 укажите, каковы сильные и слабые стороны каждого кандидата?
3. Какую кандидатуру выберет Кристофф и почему?

Критерии оценки:

– 100-85 баллов – если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области;

– 85-76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 63 из 64

сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе;

– 75-61 - балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области;

– 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине «Индустрия гостеприимства»

1. Тема (проблема): В гостинице объявлена вакантная должность...

2. Концепция игры: подготовить объявление о вакантной должности, разработать должностные обязанности, провести собеседование, принять решение о приеме на работу, составить программу адаптации и обучения работника.

ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ			
Рабочая программа учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль " Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"			
Разработал: Овчаренко Н.П.	Идентификационный номер:	Контрольный экземпляр находится на кафедре сервиса и туризма ДВФУ	Лист 64 из 64

3. Роли: ведущий, двое оппонентов, другие участники игры.

4. Ожидаемый (е) результат (ы): лучшее усвоение материала

Критерии оценки:

- ✓ 5 баллов выставляется студенту, если он активно участвовал в игре, выступал более 5 раз;
- ✓ 4 балла выставляется студенту, если он активно участвовал в игре, выступал более 4 раз;
- ✓ 3 балла выставляется студенту, если он активно участвовал в игре, выступал более 3 раз;
- ✓ 2 балла выставляется студенту, если он участвовал в игре.

Итоговый тест на формировании компетенций (20 минут)

Компетенция	Контрольное мероприятие
ОК-6-способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	1. Назвать основные нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность сферы индустрии гостеприимства
ОПК-2 способностью к разработке туристского продукта	1. Составляющие туристского продукта, обязательно входящие в турпакет
ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	1. Используя пирамиду А. Маслоу, укажите, какие потребности клиента могут быть удовлетворены в гостинице.
ПК-5-способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение	Задача. Составить программу пребывания VIP- клиента во Владивостоке. Исходные данные: возраст 27 лет, период пребывания во Владивостоке 3 суток. Клиент пребывает из Москвы. Рассчитать стоимость.