

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«КРЫМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВ И ТУРИЗМА»
(ГБОУВОРК «КУКИИТ»)
ФАКУЛЬТЕТ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Кафедра туризма

УТВЕРЖДЕНО
на заседании Учебно-
методического совета
от «_23_» _06_ 2023 г.,
протокол № _09_

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.05 ОБЩАЯ ТЕОРИЯ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА
по направлению подготовки

43.04.02 Туризм

Программа магистратуры: «Технология организации международного и внутреннего туризма»

Квалификация выпускника

Магистр

Форма обучения
(очная, заочная)

Симферополь, 2023

Рабочая программа дисциплины «**Общая теория туризма и гостеприимства**» для обучающихся по направлению подготовки **43.04.02 Туризм (Программа магистратуры «Технология организации туроператорских и турагентских услуг»)**.

Программа составлена в соответствии с Основной профессиональной образовательной программой, утвержденной Ученым советом ГБОУВОРК «КУКИИТ» от 26.04.2023 г., протокол № 4, разработанной на основе ФГОС ВО по направлению подготовки **43.04.02 Туризм (Программа магистратуры «Технология организации туроператорских и турагентских услуг»)**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 556.

Рабочая программа дисциплины разработана доцентом кафедры
туризма, кандидатом педагогических наук
доцентом Черновой М.С.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры туризма
от « 25 » 05 2023 г., протокол № 11

Заведующий кафедрой туризма

Э.Э. Ибрагимов

« 25 » 05 2023 г.

ПРЕДСТАВИТЕЛЬ РАБОТОДАТЕЛЯ
Согласовано:

ООО ТК «СПАРТА КРЫМ»
Заместитель директора



К.А. Загуменная

Рабочая программа согласована на заседании Учебно-методического совета
от «23» июня 2023 г., протокол № 9

Председатель Л.Ф. Ващенко

Секретарь М.С. Юсупова

1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины является частью основной образовательной программы подготовки магистров по направлению **43.04.02 Туризм** (магистерская программа Технология организации международного и внутреннего туризма).

Цель дисциплины:

Дисциплина «Общая теория туризма и гостеприимства» направлена на овладение теоретическими знаниями о закономерностях функционирования системы туризма, о фундаментальных основах гостеприимства в туризме, о существующих методиках менеджмента современного отеля и современных системах организации его работы, на формирование у будущих специалистов целостной системы знаний о туризме и гостеприимстве, на овладение основными научными концепциями туризма.

Реализация поставленной цели предполагает развитие у магистрантов пространственного мышления и определенного массива теоретических знаний и методов исследования, необходимых для успешной работы в современном туристском бизнесе.

Задачи дисциплины:

подготовить магистрантов, владеющих практическим инструментарием и ценностными установками и знаниями, включающими в себя факты, мнения, понятия, представления, теории, принципы, концепции, значимые связи и идеи о гостеприимстве как о глобальной социально-экономической управляемой системе;

сформировать навыки, позволяющие эффективно использовать инструменты и методы организационно-управленческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства, а также современных достижений науки и передовых технологий в научно-исследовательских работах в сфере туризма;

приобщить к методам организационно-управленческой деятельности и проведению комплексных научных исследований в сфере туризма и гостеприимства;

дать представление об основных принципах организационно-управленческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства; сфере туризма и гостеприимства.

Общая трудоёмкость дисциплины для очной и заочной форм обучения составляет 2 зачётные единицы (далее – з. е.), 72 часа.

Для дневной формы обучения: аудиторные занятия – 30 часов, самостоятельная работа – 42 часа, контроль – зачет

Для заочной формы обучения: аудиторные занятия – 12 часов, самостоятельная работа – 56 часов, контроль 4 часа.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Шифр компетенции	знать	уметь	владеть
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения	основные категории и понятия теории туризма; основы организации туристской деятельности работы в команде; теоретические основы	организовывать и руководить работой команды, вырабатывать командную стратегию для достижения поставленной цели	навыками в организации и руководства работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели

поставленной цели	стратегического управления для достижения поставленной цели		
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	методологию и организационные основы межкультурного взаимодействия, методы учета и применения особенностей разнообразных культур в туристской деятельности	применять методологию межкультурного взаимодействия, методы учета особенностей разнообразных культур в туристской деятельности	навыками применения методологии и организационных основ межкультурного взаимодействия, методы учета особенностей разнообразных культур в туристской деятельности
ПК-4. Владеть технологиями управления персоналом, методами оценки его деятельности на предприятиях отрасли туризма	теоретические основы технологий управления персоналом, методы оценки его деятельности на предприятиях отрасли туризма	применять теоретические основы технологий управления персоналом, методы оценки его деятельности на практике предприятий отрасли туризма	Навыками применения теоретических основ технологий управления персоналом, методы оценки его деятельности на предприятиях отрасли туризма

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Код УБ ОПОП	Учебный блок
Б1	Блок 1. Дисциплины (модули)
В.	Часть, формируемая участниками образовательных отношений
Б1.В.05	Общая теория туризма и гостеприимства

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм»

Для очной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1	2	3	4
Аудиторные занятия (Ауд) (всего)	30		30		
в том числе					
Лекции (Лек)	12		12		
Семинарские занятия (С)	18		18		
Индивидуальные занятия (Инд)					
Самостоятельная работа обучающегося (СРС) (всего)	42		42		

Промежуточная аттестация					
Зачет (Зач)		Зач.		Зач.	
Экзамен (Экз)					
Курсовая работа (Кур)					
Контрольная работа (КР)					
Общая трудоемкость	2 з. е.	72		72	

Для заочной формы обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Аудиторные занятия (Ауд) (всего)	12		12						
в том числе									
Лекции (Лек)	6		6						
Семинарские занятия (Сем)	6		6						
Самостоятельная работа обучающегося (СРО) (всего)	56		56						
Промежуточная аттестация									
Зачет (Зач)	4		4						
Экзамен (Экз)									
Курсовая работа (Кур)									
Общая трудоемкость	2 з. е.	72	72						

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины, структурированное по темам

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание дисциплины по темам
1	Теоретические основы системы туризма и гостеприимства	<p>Тема 1. История развития туристской индустрии гостеприимства</p> <p>Появление элементов туризма в Древней Греции и их развитие в Средние века. Становление массового туризма в Новое время. Появление первых туристских компаний в XIX в. и формирование рынка туристских услуг к началу первой мировой войны. Развитие туризма как отдельной отрасли мировой экономики и становление массового туризма во второй половине XX в. Особенности современной туристской индустрии, основные тенденции ее развития и перспективы в начале XXI в.</p>

		<p>Тема 2. Особенность гостиничных услуг, системы их классификации Гостиница как главный элемент предприятий гостиничной индустрии. Составляющие гостиничной услуги. Определение и уровни гостиничного продукта. Системы классификации гостиниц. Основные требования в европейской системе классификации отелей. Профессиональные системы классификации гостиниц. Классификация гостиничных номеров. Анализ характеристик гостиничных рынков регионов мира. Европейская модель гостиничного бизнеса. Азиатская гостиничная индустрия. Американская система гостеприимства. Гостиничный рынок Восточной Европы, стран СНГ и России. Основные тенденции гостиничного рынка и причины их проявления.</p>
		<p>Тема 3. Формы управления современным отелем. Понятие структуры управления. Звенья и уровни управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда: сущность и различия. Организационная структура и формы управления гостиничными предприятиями. Организационная структура управления. Понятие типов организационных структур и наиболее распространенные типы в управленческой практике туристской деятельности. Описание их преимуществ и недостатков. Основные этапы процесса проектирования организационных структур. Функции менеджмента как основной компонент управления туристской организацией. Классификация функций менеджмента.</p>
		<p>Тема 4. Принципы и методы менеджмента в туристской индустрии. Основные службы гостиницы. Службы отеля 1-го уровня – службы бронирования, расселения, сервиса, консьержев, расчетной части, эксплуатации номерного фонда, безопасности. Виды бронирования в современном отеле. Политика бронирования отеля. Типология современных отелей. Определение средств размещения. Гостиница как основной тип средств размещения. Гостиничная услуга, ее особенности и характеристики. Составные части гостиничного продукта. Типология современных отелей. Управление отелем по контракту. Содержание контракта на управление отелем. Формы контроля в процессе управления по контракту. Франчайзинг. Договор франшизы, обязанности франчайзера и франчайзи по договору франшизы. Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке. Договор аренды отеля как форма управления им. Функции, методы и стили управления предприятиями гостиничной индустрии. Планирование как функция гостиничного менеджмента. Стратегия отеля и ее формирование. СВОТ –анализ. Бизнес – планирование в гостиничном бизнесе. Организация как функция гостиничного менеджера. Мотивация работников гостиницы. Современные теории мотивации. Контроль и методы контроля работы персонала в современном гостиничном предприятии. Функциональное предназначение гостиниц. Факторы</p>

		определения гостиничной концепции. Виды концепций современных отелей. Международные гостиничные правила. Международные нормативные акты, регулирующие отношения отелей и туристических операторов
2	Стратегия управления в индустрии гостеприимства	<p>Тема 5. Организационная структура гостиницы Функции и службы отеля. Управленческая структура. Административная служба. Управляющий и его роль в жизни отеля. Служба управления номерным фондом. Автоматизированные системы управления. Средства связи. Хозяйственная служба. Служба организации питания. Коммерческая служба. Инженерно-техническая служба. Служба безопасности. Служба маркетинга.</p> <p>Тема 6. Управление персоналом гостиницы Кадровая служба гостиничного комплекса. Требования к кадровым службам. Формирование трудовых коллективов. Власть и личное влияние в трудовом коллективе отеля. Планирование персонала. Подбор персонала и рынки труда. Оценка персонала. Прием на работу. Введение в должность и освоение специальности новобранцем. Развитие и обучение персонала. Текучесть кадров и методы борьбы с ней. Управление качеством услуг современного отеля. Качество услуг как объект управления. Относительность и методы оценки качества услуг гостиничного комплекса. Стандартизация и сертификация качества гостиничных услуг. Всеобщее Управление Качеством как новая концепция гостиничного менеджмента.</p> <p>Тема 7. Особенности размещения в различных видах туризма (религиозный, рекреационный и др.) Классификация средств размещения. Особенности функционально-планировочной организации средств размещения для разных видов туризма. Функционально-планировочная организация жилого этажа. Функционально-планировочная организация номера. Функционально-планировочная организация помещений общественного назначения. Функционально-планировочная организация административных помещений. Функционально-планировочная организация помещений инженерно-технических и хозяйственных помещений. Особенности организации обслуживания в средствах размещения для различных видов туризма.</p> <p>Тема 8. Специфика ресторанного производства Ресторанный бизнес в России и за рубежом. Классификация ресторанов. Разновидность предприятий питания при гостиницах. Типы ресторанов. Производственная деятельность ресторанов. Типы ресторанного обслуживания. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания гостиничного комплекса. Культура обслуживания на предприятиях питания. Обслуживание в гостиничных номерах. Условия питания и методы обслуживания. Виды сервиса. Обслуживание банкетов и мероприятий. Характеристика и виды меню.</p> <p>Тема 9. Международные правила разрешения конфликтов между постояльцами, туроператорами и предприятиями</p>

		гостиничной индустрии. Виды конфликтов в гостиничном бизнесе и причины их появления. Финансовая ответственность хотельера за нарушение условий бронирования перед оператором и туристом (Франкфуртская таблица). Ответственность оператора перед хотельером. Права и обязанности постояльца. Методика разрешения споров в гостиничном бизнесе.
--	--	--

5.2 Разделы дисциплин с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий по направлению подготовки 43.04.02 Туризм

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов				
		очная форма/заочная форма				
		всего	в том числе			
			Лек	С	СРС	Конт роль
1	Раздел 1. Теоретические основы системы гостеприимства	36 / 30	8 / 4	8 / 2	20/24	
	Тема 1. История развития туристской индустрии гостеприимства	9 / 6	2 / 0	2 / 0	5 / 6	
	Тема 2. Особенность гостиничных услуг, системы их классификации	9 / 8	2 / 2	2 / 0	5 / 6	
	Тема 3. Формы управления современным отелем.	9 / 8	2 / 0	2 / 2	5 / 6	
	Тема 4. Принципы и методы менеджмента в туристской индустрии.	9 / 8	2 / 2	2 / 0	5 / 6	
2	Раздел 1. Стратегия управления в индустрии гостеприимства	36 / 38	4 / 2	10 / 4	22 / 32	
	Тема 5. Организационная структура гостиницы	9 / 8	2 / 0	2 / 2	5 / 6	
	Тема 6. Управление персоналом гостиницы	9 / 8	2 / 2	2 / 0	5 / 6	
	Тема 7. Особенности размещения в различных видах туризма (религиозный, рекреационный и др.)	6 / 6		2 / 0	4 / 6	
	Тема 8. Специфика ресторанного производства в гостинице	6 / 9		2 / 2	4 / 7	
	Тема 9. Международные правила разрешения конфликтов между постояльцами, туроператорами и предприятиями гостиничной индустрии.	6 / 7		2 / 0	4 / 7	

	Промежуточная аттестация - зачет	Зач./ 4				Зач./4
	Итого часов	72/72	12/6	18/6	42/56	Зач./4

5.3. Содержание программы по темам и видам занятий

5.3.1. Содержание программы по темам и видам занятий для очной формы обучения по направлению подготовки 43.04.02 Туризм

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Виды учебных занятий и учебные вопросы
1	2	3	4
1	Тема 1. История развития туристской индустрии гостеприимства	Л-2 ч. С-2 ч.	Лекция 1 1. Древний период развития предприятий индустрии гостеприимства. 2. Средневековый период развития предприятий индустрии гостеприимства. 3. Период нового времени в развитии предприятий гостеприимства. Семинар 1 1. Появление элементов туризма в Древней Греции и их развитие в Средние века. 2. Становление массового туризма в Новое время. Появление первых туристских компаний в XIX в. и формирование рынка туристских услуг к началу I Мировой войны. 3. Развитие туризма как отдельной отрасли мировой экономики и становление массового туризма во второй половине XX в. 4. Особенности современной туристской индустрии, основные тенденции ее развития и перспективы в начале XXI в.
2	Тема 2. Особенность гостиничных услуг, системы их классификации	Л-2 ч. С-2 ч.	Лекция 2 1. Гостиница как главный элемент предприятий гостиничной индустрии 2. Основные требования в европейской системе классификации отелей 3. Анализ характеристик гостиничных рынков регионов мира. Семинар 2 1. Европейская модель гостиничного бизнеса 2. Азиатская гостиничная индустрия Американская система гостеприимства 3. Гостиничный рынок Восточной Европы, стран СНГ и России 4. Основные тенденции гостиничного рынка и причины их проявления. 5. Организационная структура и формы управления

3	Тема 3. Формы управления современным отелем.	Л-2 ч. С-2 ч.	<p>Лекция 3</p> <p>1.Понятие структуры управления. Звенья и уровни управления.</p> <p>2.Горизонтальное и вертикальное разделение труда: сущность и различия.</p> <p>3.Понятие типов организационных структур и наиболее распространенные типы в управленческой практике туристской деятельности. Описание их преимуществ и недостатков.</p> <p>Семинар 3</p> <p>1. Основные этапы процесса проектирования организационных структур.</p> <p>2. Функции менеджмента как основной компонент управления туристской организацией.</p> <p>3. Классификация функций менеджмента.</p>
4	Тема 4. Принципы и методы менеджмента в туристской индустрии.	Л-2 ч. С-2 ч.	<p>Лекция 4</p> <p>1.Основные службы гостиницы. Службы отеля 1-го уровня – службы бронирования, расселения, сервиса, консьержа, расчетной части, эксплуатации номерного фонда, безопасности –</p> <p>2. Виды бронирования в современном отеле –</p> <p>Политика бронирования отеля</p> <p>3. Определение средств размещения</p> <p>4.Типология современных отелей.</p> <p>Семинар 4.</p> <p>1.Управление отелем по контракту</p> <p>2.Франчайзинг – Договор франшизы, обязанности франчайзера и франчайзи по договору франшизы</p> <p>3.Международные нормативные акты, регулирующие отношения отелей и туристических операторов.</p>
5	Тема 5. Организационная структура гостиницы	Л-2 ч. С-2 ч.	<p>Лекция 5</p> <p>1.Служба управления номерным фондом.</p> <p>2.Хозяйственная служба.</p> <p>3.Административная служба.</p> <p>4.Служба организации питания.</p> <p>Семинар 5</p> <p>1. Коммерческая служба.</p> <p>2. Инженерно-техническая служба</p>

6	Тема 6. Управление персоналом гостиницы	Л-2 ч. С-2 ч.	Лекция 6 1. Сущность и содержание концепций управления персоналом в гостиницах. 2. Принципы и технологии организации управления персоналом в гостинице. Семинар 6 1. Кадровая служба гостиничного комплекса 2. Власть и личное влияние в трудовом коллективе отеля 3. Планирование персонала 4. Развитие и обучение персонала 5. Текучесть кадров и методы борьбы с ней 6. Качество услуг как объект управления – 7. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания гостиничного комплекса. 8. Обслуживание в гостиничных номерах
7	Тема 7. Особенности размещения в различных видах туризма (религиозный, рекреационный и др.)	Л-0 ч. С- 2ч.	Семинар 7 1. Классификация средств размещения. 2. Особенности средств размещения в различных видах туризма; 3. Функционально-планировочные особенности средств размещения в различных видах туризма; 4.
8	Тема 8. Специфика ресторанного производства	Л-0 ч. С- 2ч.	Семинар 8 1. Ресторанный бизнес в России и за рубежом. 2. Классификация ресторанов. 3. Разновидность предприятий питания при гостиницах. 4. Типы ресторанов 5. Система обслуживания предприятий питания при гостиницах.
9	Тема 9. Международные правила разрешения конфликтов между постояльцами, туроператорами и предприятиями гостиничной индустрии.	Л-0 ч. С- 2ч	Семинар 9 1. Типы, причины и методы разрешения конфликтов на предприятиях гостиничного сервиса и туризма. 2. Причины, порождающие внутрифирменные конфликты. 3. Основные причины и методы преодоления конфликтов с туристами. 4. Методы преодоления конфликтов с туристами. Методики преодоления конфликтных ситуаций во время самой туристической поездки. 5. Система коммуникаций на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма. Взаимодействие с потребителями услуг.

5.3.2. Содержание программы по темам и видам занятий для заочной формы обучения по направлению подготовки 43.04.02 Туризм

№ п/п	Тема	Кол- во часов	Виды учебных занятий и учебные вопросы
1	2	3	4
1	Тема 2. Особенность гостиничных услуг, системы их классификации	Л-2 ч. С-0 ч.	Лекция 1 1. Гостиница как главный элемент предприятий гостиничной индустрии. 2. Основные требования в европейской системе классификации отелей. 3. Анализ характеристик гостиничных рынков регионов мира. 4. Модели гостиничного бизнеса.
2.	Тема 3. Формы управления современным отелем.	Л-0 ч. С-2 ч.	Семинар 1. 1. Понятие структуры управления. Звенья и уровни управления. 2. Горизонтальное и вертикальное разделение труда: сущность и различия. 3. Основные этапы процесса проектирования организационных структур. 4. Функции менеджмента как основной компонент управления туристской организацией. 5. Классификация функций менеджмента.
3.	Тема 4. Принципы и методы менеджмента в туристской индустрии.	Л-2 ч. С-2 ч.	Лекция 2. 1. Основные службы гостиницы. Службы отеля 1-го уровня – службы бронирования, расселения, сервиса, консьержа, расчетной части, эксплуатации номерного фонда, безопасности – 2. Виды бронирования в современном отеле – Политика бронирования отеля 3. Определение средств размещения 4. Типология современных отелей.
4.	Тема 5. Организационная структура гостиницы	Л-0 ч. С-2 ч.	Семинар 2. 1. Служба управления номерным фондом. 2. Хозяйственная служба. 3. Административная служба. 4. Служба организации питания. 5. Коммерческая служба. 6. Инженерно-техническая служба.
5.	Тема 6. Управление персоналом гостиницы	Л-2ч. С-2ч.	Лекция 3 1. Сущность и содержание концепций управления персоналом в гостиницах. 2. Принципы и технологии организации управления персоналом в гостинице. 3. Планирование персонала. 4. Кадровая служба гостиничного комплекса.

6.	Тема 8. Специфика ресторанного производства	Л-0 ч. С- 2ч.	Семинар 3 1. Ресторанный бизнес в России и за рубежом. 2. Классификация ресторанов. 3. Разновидность предприятий питания при гостиницах. 4. Производственная деятельность ресторанов. 5. Типы ресторанного обслуживания. Обслуживание в гостиничных номерах. Условия питания и методы обслуживания. Виды сервиса. Обслуживание банкетов и мероприятий. 6. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания гостиничного комплекса. 7. Культура обслуживания на предприятиях питания. Обслуживание в гостиничных номерах. Условия питания и методы обслуживания. Виды сервиса. Обслуживание банкетов и мероприятий.
----	--	----------------------	---

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине «Общая теория туризма и гостеприимства»

6.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине для обучающихся очной формы обучения по направлению подготовки 43.04.02 Туризм

№ п/п	Наименование темы	Кол-во часов	Вопросы для самостоятельного изучения	Форма контроля выполнения самостоятельной работы
1	Тема 1. История развития туристской индустрии гостеприимства	5	1. Появление элементов туризма в Древней Греции и их развитие в Средние века. 2. Становление массового туризма в Новое время. 3. Появление первых туристских компаний в XIX в. и формирование рынка туристских услуг к началу первой мировой войны. 4. Развитие туризма как отдельной отрасли мировой экономики и становление массового туризма во второй половине XX в. 5. Особенности современной туристской индустрии, основные тенденции ее развития и перспективы в начале XXI в.	Проверка конспекта; выступления на семинаре, составление рефератов, презентации докладов.
2	Тема 2. Особенность гостиничных услуг, системы их классификации	5	1. Гостиница как главный элемент предприятий гостиничной индустрии 2. Составляющие гостиничной услуги. 3. Определение и уровни гостиничного продукта. 4. Системы классификации гостиниц	Проверка конспекта; выступления на семинаре, составление рефератов, презентации

			<p>5. Основные требования в европейской системе классификации отелей.</p> <p>6. Профессиональные системы классификации гостиниц</p> <p>7. Классификация гостиничных номеров.</p> <p>8. Анализ характеристик гостиничных рынков регионов мира.</p> <p>9. Европейская модель гостиничного бизнеса.</p> <p>10. Азиатская гостиничная индустрия.</p> <p>11. Американская система гостеприимства.</p> <p>12. Основные тенденции гостиничного рынка и причины их проявления.</p>	докладов.
3	Тема 3. Формы управления современным отелем.	5	<p>1. Понятие структуры управления. Организационная структура и формы управления гостиничными предприятиями.</p> <p>2. Организационная структура управления: Звенья и уровни управления.</p> <p>3. Линейная, функциональная и штабная организационная структуры управления современным отелем. Звенья и уровни управления.</p> <p>4. Горизонтальное и вертикальное разделение труда: сущность и различия.</p> <p>5. Понятие типов организационных структур.</p> <p>6. Основные этапы процесса проектирования организационных структур.</p> <p>7. Функции менеджмента как основной компонент управления туристской организацией.</p> <p>8. Классификация функций менеджмента.</p>	Проверка конспекта; выступления на семинаре, составление рефератов, презентации докладов.
4	Тема 4. Принципы и методы менеджмента в туристской индустрии.	5	<p>1. Основные службы гостиницы. 2. Службы отеля 1-го уровня – службы бронирования, расселения, сервиса, консьержев, расчетной части, эксплуатации номерного фонда,</p> <p>2. Виды бронирования в современном отеле. Политика бронирования отеля</p> <p>3. Типология современных отелей.</p> <p>4. Гостиничная услуга, ее особенности и характеристики.</p>	Проверка конспекта; выступления на семинаре, составление рефератов, презентации докладов.

			<p>5. Составные части гостиничного продукта.</p> <p>6. Управление отелем по контракту. Содержание контракта на управление отелем.</p> <p>7. Франчайзинг. Договор франшизы, обязанности франчайзера и франчайзи по договору франшизы.</p> <p>8. Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке.</p> <p>9. Функции, методы и стили управления предприятиями гостиничной индустрии.</p> <p>10. Планирование как функция гостиничного менеджмента.</p> <p>11. Стратегия развития отеля и ее формирование. СВОТ –анализ и бизнес – планирование.</p> <p>12. Организация как функция гостиничного менеджера.</p> <p>13. Мотивация работников гостиницы. Современные теории мотивации.</p> <p>14. Контроль и методы контроля работы персонала в современном гостиничном предприятии.</p>	
5	Тема 5. Организационная структура гостиницы	5	<p>1. Функции и службы отеля.</p> <p>2. Управленческая структура.</p> <p>3. Служба управления номерным фондом.</p> <p>4. Хозяйственная служба.</p> <p>5. Административная служба.</p> <p>6. Служба организации питания.</p> <p>7. Коммерческая служба.</p> <p>8. Инженерно-техническая служба.</p> <p>9. Служба безопасности.</p> <p>10. Служба маркетинга.</p>	Проверка конспекта; выступления на семинаре, составление рефератов, презентации докладов.
6	Тема 6. Управление персоналом гостиницы	5	<p>1. Кадровая служба гостиничного комплекса. Требования к кадровым службам.</p> <p>2. Формирование трудовых коллективов.</p> <p>3. Власть и личное влияние в трудовом коллективе отеля.</p> <p>4. Планирование персонала.</p> <p>5. Подбор персонала и рынки труда. Оценка персонала.</p> <p>6. Прием на работ.</p> <p>7. Введение в должность и освоение специальности новобранцем.</p> <p>8. Развитие и обучение персонала.</p> <p>9. Управление качеством услуг</p>	Проверка конспекта; выступления на семинаре, составление рефератов, презентации докладов.

			<p>современного отеля. Качество услуг как объект управления.</p> <p>10. Относительность и методы оценки качества услуг гостиничного комплекса. Всеобщее Управление Качеством как новая концепция гостиничного менеджмента.</p> <p>11. Стандартизация и сертификация качества гостиничных услуг.</p> <p>12. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания гостиничного комплекса.</p>	
7	<p>Тема 7.</p> <p>Особенности размещения в различных видах туризма (религиозный, рекреационный и др.)</p>	4	<p>1. Классификация средств размещения.</p> <p>2. Особенности средств размещения в для различных видов туризма.</p> <p>3. Функционально-планировочная организация жилого этажа.</p> <p>4. Функционально-планировочная организация номера.</p> <p>5. Функционально-планировочная организация помещений общественного назначения.</p> <p>6. Функционально-планировочная организация административных помещений.</p> <p>7. Функционально-планировочная организация помещений инженерно-технических и хозяйственных помещений.</p> <p>8. Особенности организации обслуживания в средствах размещения для различных видов туризма.</p>	<p>Проверка конспекта; выступления на семинаре, составление рефератов, презентации докладов.</p>

8	Тема 8. Специфика ресторанного производства	4	1. Ресторанный бизнес в России и за рубежом. 2. Классификация предприятий питания. 3. Разновидность предприятий питания при гостиницах. Типы ресторанов. 4. Производственная деятельность ресторанов. 5. Типы ресторанного обслуживания. 6. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания гостиничного комплекса. 7. Культура обслуживания на предприятиях питания. Обслуживание в гостиничных номерах. 8. Условия питания и методы обслуживания. 9. Виды сервиса. Обслуживание банкетов и мероприятий. 10. Характеристика и виды меню.	Проверка конспекта; выступления на семинаре, составление рефератов, презентации докладов.
9	Тема 9. Международные правила разрешения конфликтов между постояльцами, туроператорами и предприятиями гостиничной индустрии.	4	1. Типы, причины и методы разрешения конфликтов на предприятиях гостиничного сервиса и туризма. 2. Причины, порождающие внутрифирменные конфликты. 3. Основные методы преодоления конфликтов с персоналом. 4. Методы преодоления конфликтов с туристами. 5. Методики преодоления конфликтных ситуаций во время самой туристической поездки. 6. Система коммуникаций на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма. Взаимодействие с потребителями услуг.	Проверка конспекта; выступления на семинаре, составление рефератов, презентации докладов.

6.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине для обучающихся заочной формы обучения по направлению подготовки 43.04.02. Туризм

№ п/п	Наименование темы	Кол-во часов	Вопросы для самостоятельного изучения	Форма контроля выполнения самостоятельной работы

1	Тема 1. История развития туристской индустрии гостеприимства	6	<p>1. Появление элементов туризма в Древней Греции и их развитие в Средние века.</p> <p>2. Становление массового туризма в Новое время.</p> <p>3. Появление первых туристских компаний в XIX в. и формирование рынка туристских услуг к началу первой мировой войны.</p> <p>4. Развитие туризма как отдельной отрасли мировой экономики и становление массового туризма во второй половине XX в.</p> <p>5. Особенности современной туристской индустрии, основные тенденции ее развития и перспективы в начале XXI в.</p>	Проверка конспекта; выступления на семинаре, составление рефератов, презентации докладов.
2	Тема 2. Особенность гостиничных услуг, системы их классификации	6	<p>1. Гостиница как главный элемент предприятий гостиничной индустрии.</p> <p>2. Составляющие гостиничной услуги.</p> <p>3. Определение и уровни гостиничного продукта.</p> <p>4. Системы классификации гостиниц.</p> <p>5. Основные требования в европейской системе классификации отелей.</p> <p>6. Профессиональные системы классификации гостиниц.</p> <p>7. Классификация гостиничных номеров.</p> <p>8. Анализ характеристик гостиничных рынков регионов мира.</p> <p>9. Европейская модель гостиничного бизнеса.</p> <p>10. Азиатская гостиничная индустрия.</p> <p>11. Американская система гостеприимства.</p> <p>12. Гостиничный рынок Восточной Европы, стран СНГ и России.</p> <p>13. Основные тенденции гостиничного рынка и причины их проявления.</p>	Проверка конспекта; выступления на семинаре, составление рефератов, презентации докладов.
3	Тема 3. Формы управления современным отелем.	6	<p>1. Организационная структура и формы управления гостиничными предприятиями.</p> <p>2. Организационная структура управления. Звенья и уровни управления.</p> <p>3. Линейная, функциональная и штабная организационная структуры управления современным отелем.</p> <p>4. Горизонтальное и вертикальное разделение труда: сущность и</p>	Проверка конспекта; выступления на семинаре, составление рефератов, презентации докладов.

			<p>различия.</p> <p>5.Понятие типов организационных структур и наиболее распространенные типы в управленческой практике туристской деятельности. Описание их преимуществ и недостатков.</p> <p>6.Основные этапы процесса проектирования организационных структур.</p> <p>7.Функции менеджмента как основной компонент управления туристской организацией.</p> <p>8.Классификация функций менеджмента.</p>	
4	Тема 4. Принципы и методы менеджмента в туристской индустрии.	6	<p>1.Типология современных отелей.</p> <p>2.Определение средств размещения. Гостиница как основной тип средств размещения.</p> <p>3. Гостиничная услуга, ее особенности и характеристики.</p> <p>4. Составные части гостиничного продукта.</p> <p>5. Типология современных отелей.</p> <p>6. Управление отелем по контракту.</p> <p>7.Содержание контракта на управление отелем.</p> <p>7. Формы контроля в процессе управления по контракту.</p> <p>8. Франчайзинг. Договор франшизы, обязанности франчайзера и франчайзи по договору франшизы.</p> <p>9. Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке.</p> <p>10. Функции, методы и стили управления предприятиями гостиничной индустрии.</p> <p>11.Планирование как функция гостиничного менеджмента.</p> <p>12. Стратегия отеля и ее формирование . СВОТ –анализ. Бизнес – планирование в гостиничном бизнесе.</p> <p>13. Организация как функция гостиничного менеджера - Мотивация работников гостиницы – Современные теории мотивации – Контроль и методы контроля работы персонала в современном гостиничном предприятии.</p>	Проверка конспекта; выступления на семинаре, составление рефератов, презентации докладов.
5	Тема 5. Организационная	6	<p>1.Основные службы гостиницы.</p> <p>2.Службы отеля 1-го уровня –</p>	Проверка конспекта;

	структура гостиницы		<p>службы бронирования, расселения, сервиса, консьержев, расчетной части, эксплуатации номерного фонда, безопасности.</p> <p>3. Виды бронирования в современном отеле. Политика бронирования отеля.</p> <p>4. Служба управления номерным фондом. 5. Хозяйственная служба.</p> <p>6. Административная служба.</p> <p>7. Служба организации питания.</p> <p>8. Коммерческая служба.</p> <p>9. Инженерно-техническая служба</p>	<p>выступления на семинаре, составление рефератов, презентации докладов.</p>
6	Тема 6. Управление персоналом гостиницы	6	<p>1. Кадровая служба гостиничного комплекса.</p> <p>2. Требования к кадровым службам.</p> <p>3. Формирование трудовых коллективов. 4. Власть и личное влияние в трудовом коллективе отеля.</p> <p>5. Планирование персонала.</p> <p>6. Подбор персонала и рынка труда. Оценка персонала.</p> <p>7. Прием на работу . Введение в должность и освоение специальности новобранцем. 8. Развитие и обучение персонала.</p> <p>9. Управление качеством услуг современного отеля. Качество услуг как объект управления.</p> <p>10. Относительность и методы оценки качества услуг гостиничного комплекса. 11. Стандартизация и сертификация качества гостиничных услуг.</p> <p>12. Всеобщее Управление Качеством как новая концепция гостиничного менеджмента .</p>	<p>Проверка конспекта; выступления на семинаре, составление рефератов, презентации докладов.</p>

7	Тема 7. Особенности размещения в различных видах туризма (религиозный, рекреационный и др.)	6	1. Классификация средств размещения. 2. Особенности средств размещения в для различных видов туризма. 3. Функционально-планировочная организация жилого этажа. 4. Функционально-планировочная организация номера. 5. Функционально-планировочная организация помещений общественного назначения. 6. Функционально-планировочная организация административных помещений. 7. Функционально-планировочная организация помещений инженерно-технических и хозяйственных помещений. 8. Особенности организации обслуживания в средствах размещения для различных видов туризма.	Проверка конспекта; выступления на семинаре, составление рефератов, презентации докладов.
8	Тема 8. Специфика ресторанного производства	7	1. Ресторанный бизнес в России и за рубежом. 2. Классификация предприятий питания. 3. Разновидность предприятий питания при гостиницах. Типы ресторанов. 4. Производственная деятельность ресторанов. 5. Типы ресторанного обслуживания. 6. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания гостиничного комплекса. 7. Культура обслуживания на предприятиях питания. Обслуживание в гостиничных номерах. 8. Условия питания и методы обслуживания. 9. Виды сервиса. Обслуживание банкетов и мероприятий. 10. Характеристика и виды меню.	Проверка конспекта; выступления на семинаре, составление рефератов, презентации докладов.
9	Тема 9. Международные правила разрешения конфликтов между постояльцами, туроператорами и предприятиями	7	1. Типы, причины и методы разрешения конфликтов на предприятиях гостиничного сервиса и туризма. 2. Причины, порождающие внутрифирменные конфликты. 3. Основные методы преодоления конфликтов с персоналом. 4. Методы преодоления конфликтов	Проверка конспекта; выступления на семинаре, составление рефератов, презентации докладов.

	гостиничной индустрии.		с туристами. 5. Методики преодоления конфликтных ситуаций во время самой туристической поездки. 6. Система коммуникаций на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма. Взаимодействие с потребителями услуг.	
--	------------------------	--	--	--

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Общая теория туризма и гостеприимства»

7.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств
Для очной формы обучения

№ п/п	Вид контроля и аттестации	№ и наименование блока (раздела) дисциплины	Оценочные средства			Количество баллов (40-60 за два рубежных контроля)
			форма	Количество вопросов в задании	Количество независимых вариантов	
1	Рубежный контроль №1 уровня усвоения обучающимися компетенций по темам 1-4	Раздел 1. Теоретические основы системы гостеприимства	1.Выполнение заданий рубежного контроля.	2	20	до 10 (1 верный ответ – 5 баллов)
			2.Оценивание текущей успеваемости	1. Систематичность и активность работы на практических занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы.		до 10 баллов до 10 баллов
2	Рубежный контроль №2 уровня усвоения обучающимися компетенций по темам 5-9	Раздел 2. Стратегия управления в индустрии гостеприимства	1.Выполнение заданий рубежного контроля.	2	20	до 10 (1 верный ответ – 5 баллов)
			2.Оценивание текущей успеваемости	1. Систематичность и активность работы на практических занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы.		до 10 баллов до 10 баллов
3	Промежуточная аттестация (зачет)		Контрольные вопросы для промежуточной аттестации	2 контрольных вопроса	20	До 40 (1 верный ответ на вопрос – до 20 баллов)
4	Итого по результатам освоения обучающимися компетенций по темам 1-9					до 100 баллов

Для заочной формы обучения

№ п/п	Вид контроля и аттестации	№ и наименование блока (раздела) дисциплины	Оценочные средства			Количество баллов
			форма	Количество вопросов в задании	Количество независимых вариантов	
1	Контроль уровня освоения обучающимися компетенций по темам 1-8	Раздел 1. Теоретические основы системы гостеприимства Раздел 2. Стратегия управления в индустрии гостеприимства	Вопросы контрольно-проверочного мероприятия (по каждому разделу – 20 вариантов).	1 вопрос по разделу 1; 1 вопрос по разделу 2	20	до 20 (1 верный ответ – 10 баллов)
			2.Оценивание текущей успеваемости.	1. Систематичность и активность работы на практических занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы.		до 20 баллов до 20 баллов
2	Промежуточная аттестация (зачет)		Контрольные вопросы и практические задания для промежуточной аттестации	2 контрольных вопроса	30	до 40 (каждый контрольный вопрос – до 20 баллов)
4	Итого по результатам освоения обучающимися компетенций по темам 1-9					до 100 баллов

Текущий контроль и его формы: Текущий контроль проводится в ходе занятий с целью определения степени усвоения учебного материала, своевременного вскрытия недостатков в подготовке обучающихся и принятия, необходимых мер по совершенствованию методики преподавания дисциплины, организации работы обучающихся в ходе занятий и оказания им индивидуальной помощи.

Объектами текущего контроля знаний обучающихся являются:

- систематичность и активность работы на семинарских занятиях. При контроле систематичности и активности работы на семинарских занятиях могут оцениваться: уровень знаний, продемонстрированный в ответах и выступлениях на семинарских занятиях; активность при обсуждении вопросов, вынесенных на семинарские занятия, экспресс-контроль, составление конспекта, регулярное посещение занятий; научная работа обучающихся (выступление с докладами на научных семинарах, конференциях, конкурсах научных работ и прочее).

- выполнение заданий для самостоятельной работы. При контроле выполнения заданий для СРС могут оцениваться: самостоятельное изучение тем в целом или отдельных вопросов; выполнение заданий для самостоятельной работы, написание рефератов, подготовка учебных и научных текстов, реферативных материалов по публикациям и т.д.;

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования обучающихся, проверки результатов самостоятельной работы.

Его основными формами являются: устный опрос; письменный опрос; тестирование; контрольная работа и т.п.

Отдельно могут оцениваться личностные качества обучающийся (аккуратность, исполнительность, инициативность) – работа в аудитории, своевременное выполнение заданий, сдача отчетов, качество подготовки рефератов и сообщений, творческий подход и т.п.

Рубежный контроль:

Рубежный контроль проводится после изучения определенного раздела учебной дисциплины, объединяющего соответствующие темы.

Форма промежуточной аттестации (зачет):

- зачет, который учитывает результаты выполнения предусмотренных рабочей программой контрольных мероприятий (рубежных контролей и промежуточной аттестации).

Рубежный контроль и промежуточная аттестация проводятся с использованием балльно-рейтинговой технологии. Критерии оценивания, перечень контрольных точек, требования к их выполнению и таблица планирования результатов обучения в баллах представлены в документе «Фонд оценочных средств» по учебной дисциплине «Общая теория туризма и гостеприимства».

Фонд оценочных средств включает: контрольные вопросы и задания для проведения текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации, позволяющие оценить степень сформированности компетенций обучающихся.

7.2. Примеры оценочных средств рубежного контроля уровня освоения обучающимися компетенций (для заочной формы обучения – контроль уровня освоения обучающимися компетенций) и промежуточной аттестации по дисциплине

Для рубежного контроля уровня освоения обучающимися компетенций (для заочной формы обучения – контроль уровня освоения обучающимися компетенций)

Для рубежного контроля

1. История гостиничного хозяйства Крыма.
2. Основные тенденции и перспективы развития мирового гостиничного бизнеса.

Для промежуточной аттестации (зачет):

Контрольные вопросы:

1. Охарактеризуйте период нового времени в развитии предприятий гостеприимства.
2. Дайте классификацию гостиниц по функциональному назначению.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Зачет проводится в виде ответов на 2 контрольных вопроса.

Оценка знаний обучающихся осуществляется в баллах в комплексной форме с учётом:

- Оценки по итогам текущего контроля и рубежных контролей (до 60 баллов);
- Оценки итоговых знаний в ходе зачета (до 40 баллов).

Ориентировочное распределение максимальных баллов по видам отчетности

№	Виды отчётности	Баллы
1.	Рубежный контроль №1.	0-30
1.1	Работа на занятиях семинарского типа	0 - 10
1.2	Выполнение самостоятельной работы	0 - 10
1.3	Выполнение заданий рубежного контроля	0-10
2.	Рубежный контроль №2.	0-30
2.1	Работа на занятиях семинарского типа	0 - 10
2.2	Выполнение самостоятельной работы	0 - 10
2.3	Выполнение заданий рубежного контроля	0-10
3	Результаты промежуточной аттестации	0 - 40
	Итого	60 - 100

Зачет проводится по 40 бальной шкале. Минимальная зачетная сумма баллов по итогам текущего контроля – 40, максимальная – 60. Минимальная зачетная сумма баллов по итогам рубежных контролей – 40, максимальная – 60. Для определения окончательной суммы баллов по итогам текущего и рубежных контролей необходимо вычислить их среднее арифметическое число (сложить результаты текущего и рубежных контролей и разделить на 2).

На основе окончательно набранных баллов (количество баллов, набранных в результате текущего и рубежных контролей, и количество баллов, полученных в результате промежуточной аттестации) успеваемость обучающихся в семестре определяется следующими оценками: «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

При этом действует следующая итоговая шкала:

- менее 60 баллов – оценка «неудовлетворительно» (не зачтено);
- от 60 до 73 баллов – оценка «удовлетворительно» (зачтено);
- от 74 до 89 баллов – оценка «хорошо» (зачтено);
- от 90 до 100 баллов – оценка «отлично» (зачтено).

7.3. Критерии оценок знаний по дисциплине

«Отлично» - от 90 до 100 баллов

Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Магистрант полностью усвоил программный материал. Глубоко знает и самостоятельно излагает содержание вопросов, а также знает основную и дополнительную литературу по теме. Ответ построен на уровне самостоятельного мышления, знания вопроса и всей темы. Материал излагается логически последовательно и полно, с элементами творческого мышления. Умеет самостоятельно делать общие выводы.

«Хорошо» - от 74 до 89 баллов

Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Магистрант проявил твердое знание программного материала и самостоятельность мышления. Показал знание предусмотренной программой литературы. Продемонстрировал умение применять свои знания к анализу современной действительности. Показал умение выделить главное, делать выводы и обобщения. Возможны пробелы в усвоении второстепенных вопросов.

«Удовлетворительно» - от 60 до 73 баллов

Теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.

Магистрант усвоил лишь основную часть программного материала, в общем знаком с рекомендованной литературой. Ответ магистрант строится на уровне репродуктивного мышления с нарушением логики изложения материала. Испытывает значительные затруднения в применении знаний к анализу современной действительности. Магистрант не умеет ответить на дополнительные вопросы, связанные с материалом ответа.

«Неудовлетворительно» - менее 60 баллов

Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не

выполнено. Магистрант не знает основного содержания рекомендованной литературы, допускает существенные ошибки в освещении поставленных вопросов. Не может увязывать материал с современностью.

7.4. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков

Тематика рефератов

1. Технология индустрии гостеприимства.
3. Гостиничное хозяйство России: общая характеристика и перспективы развития.
4. История гостиничного хозяйства Крыма.
5. Индустрия гостеприимства Крыма.
6. Развитие гостиничного дела в России.
7. Гостиничные цепи мира.
8. Ассоциации и союзы в индустрии гостеприимства.
9. Основные тенденции и перспективы развития мирового гостиничного бизнеса.
10. Крупнейшие гостиничные компании мира.
11. Классификация средств размещения в гостинично-туристическом бизнесе.
12. Мировые системы классификаций гостиниц.
13. История гостиничного хозяйства России.
14. Классификация средств размещения в России и СНГ.
15. Организация работы гостиничного комплекса и его служб.
16. Гостиничные комплексы Южного берега Крыма: общая характеристика.
17. Гостиничные комплексы Западного побережья Крыма: общая характеристика.
18. Гостиничные комплексы Восточного побережья Крыма: общая характеристика.
19. Развитие компьютерных технологий в гостинично-туристических комплексах.
20. История гостиничного хозяйства Европы.
21. Практика внедрения новых технологий в гостиничное хозяйство.
22. Современные компьютерные системы гостиничных комплексов.
23. Экономическая деятельность гостинично-туристического комплекса.
24. Гостиничное хозяйство Крыма: проблемы и перспективы развития.
25. Гостиничное хозяйство России: проблемы и перспективы развития.

Общие ориентировочные вопросы к текущему контролю знаний по учебной дисциплине «Общая теория туризма и гостеприимства»

1. Охарактеризуйте древний период развития предприятий индустрии гостеприимства.
2. Охарактеризуйте средневековый период развития предприятий индустрии гостеприимства.
3. Охарактеризуйте период нового времени в развитии предприятий гостеприимства.
4. Дайте оценку современным тенденциям развития предприятий индустрии гостеприимства.
5. В чем заключается сущность гостеприимства.
6. В чем заключаются особенности гостиничных услуг.
7. Раскройте сущность понятий «гостиница» и «гостиничные услуги».
8. Раскройте сущность понятия «гостиничный продукт».
9. Что вы знаете о гостиничных цепях.
10. Как учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия в гостиничном бизнесе
11. В чем заключаются особенности гостиничных услуг.
12. Как организовывать и руководить работой команды в гостинице, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели

13. Обоснуйте целесообразность внедрения новых компьютерных технологий в индустрию гостеприимства.
14. В чем смысл бронирования туров по средствам компьютерных технологий.
15. Перечислите критерии классификации гостиниц.
16. Дайте классификацию средств размещения, рекомендуемую ВТО.
17. Дайте классификацию средств размещения, принятую в России.
18. Опишите классификацию гостиниц по уровню комфорта.
19. Раскройте сущность сертификации услуг гостиниц.
20. Раскройте сущность стандартизации услуг гостиниц.
21. Дайте классификацию гостиниц по функциональному назначению.
22. Дайте классификацию гостиничных номеров.
23. Системы классификации гостиниц.
24. Что предлагает корпорация «Micros-Fidelio».
25. Что вы знаете о гостиничном продукте.
26. Охарактеризуйте гостиницы по месторасположению и уровню цен на номера.
27. Охарактеризуйте гостиницы по продолжительности работы, обеспечению питанием и продолжительности пребывания гостей.
28. Методы оценки деятельности гостиничного предприятия.
29. Дайте классификацию гостиничных номеров и по вместимости номерного фонда.
30. Охарактеризуйте технологии управления персоналом гостиницы, методами оценки его деятельности на предприятиях отрасли туризма
31. Типы, причины и методы разрешения конфликтов на предприятиях гостиничного сервиса и туризма.
32. Причины, порождающие внутрифирменные конфликты.
33. Основные причины и методы преодоления конфликтов с туристами.
34. Методы преодоления конфликтов с туристами. Методики преодоления конфликтных ситуаций во время самой туристической поездки.
35. Система коммуникаций на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма. Взаимодействие с потребителями услуг.
36. Ресторанный бизнес в России и за рубежом.
37. Разновидность предприятий питания при гостиницах. Типы ресторанов.
38. Производственная деятельность ресторанов.
39. Типы ресторанного обслуживания. 6. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания гостиничного комплекса.
40. Культура обслуживания на предприятиях питания. Обслуживание в гостиничных номерах.

7.5. Контрольные задания для рубежных контролей, контрольные вопросы определены в Фонде оценочных средств по учебной дисциплине «Общая теория туризма и гостеприимства».

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Батурин В.К. Общая теория управления: учебное пособие / Батурин В.К.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 487 с. <http://www.iprbookshop.ru/8104>
2. Буянский С.Г. Корпоративное управление, комплаенс и риск-менеджмент: учебное пособие / Буянский С.Г., Трунцевский Ю.В.- М.: Русайнс, 2016. - 342 с. <http://www.iprbookshop.ru/61620>

3. Виноградова М.В. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Виноградова М.В., Панина З.И., Ларионова А.А., Васильева Л.А.- М.: Дашков и К, 2014. - 280 с. <http://www.iprbookshop.ru/10907>
4. Можаяева Н. Г., Рыбачек Г. В. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник/ Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2014. – 336 с.- (Профессиональное образование).
5. Нейман С.Ю. Английский язык для индустрии туризма и гостеприимства. English for Tourism and Hospitality. Часть 1: учебное пособие / Нейман С.Ю.- О.: Омский государственный институт сервиса, 2014. - 255 с. <http://www.iprbookshop.ru/26676>

Дополнительная литература:

1. Никулина Ю.Н. Налогообложение в индустрии гостеприимства: практикум / Никулина Ю.Н.- О.: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. - 119 с. <http://www.iprbookshop.ru/24341>

Интернет-ресурсы:

<http://infomanagement.ru/>
<http://manorg.ucoz.ru/>
<http://praktikmanager.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Во время проведения вводного занятия по учебной дисциплине «Общая теория туризма и гостеприимства» преподаватель обязан ознакомить обучающихся:

- с темами лекций и методикой их конспектирования;
- планами практических занятий и методикой их проведения;
- с вопросами для самостоятельной работы и контроле за их изучением;
- с вопросами и критериями сдачи зачёта.

Перед проведением очередного практического занятия обучающийся обязан:

– отработать в конспекте все вопросы к данному занятию в объёме, обеспечивающем чёткие, ясные и конкретные (с примерами) ответы;

– отработать (конспективно) по данной теме вопросы, изучаемые самостоятельно.

Для выполнения поставленных задач обучающийся:

– осуществляет подбор необходимой учебной, научной, учебно-методической литературы и первоисточников (даётся в программе дисциплины или на очередном занятии);

– прочитывает отобранную литературу по каждому вопросу, а затем составляет конспект или тезисы ответа.

– отчитывается об изучении вопросов на консультациях, при выполнении ректорских контрольных работ и других форм контроля текущих и остаточных знаний.

Условиями для успешной самостоятельной работы являются:

1. Целеустремлённость и сознательная активность:

а) осознанная постановка цели, конкретизация своих задач на самостоятельную работу,

б) выбор способа действий, средств,

в) волевые усилия,

г) анализ сделанного, постановка новых задач.

2. Систематичность и планомерность.

Формы и методы изучения и конспектирования работ.

В работе над литературой можно выделить 3 этапа:

Первый - **ознакомительный**, в ходе которого обучающиеся знакомятся с каталогом библиотеки, делают выборку к теме, заказывают литературу в библиотеке, находят соответствующую информацию в Интернете (учебники, учебные пособия, разработки тем планов, первоисточники и т.д.).

Второй этап - **чтение литературы**. К чтению существуют определенные требования:

- систематичность чтения, т.е. читать не от раза к разу, а ежедневно, желательно с записями в тетрадях и со своими итоговыми выводами (резюме);
- осмысленность чтения, т.е. надо овладевать понятийным аппаратом.

Третий этап - **ведение рабочих записей**. Можно вести т. н. тематические тетради или тетради для выполнения практических и семинарских занятий, в которых выполнять практические задания, делать выписки к определённым темам, а также вести доработку лекций на полях или в самом тексте. Основными формами записи прочитанного материала могут быть: план, тезисы, конспект.

Составление плана прочитанного. Запись в форме плана означает перечисление главных вопросов. В результате получается как бы сжатая схема изучаемого материала. Несколько иначе выглядит развёрнутый план. Его назначение не только зафиксировать главное в тексте, но и дать необходимое обоснование этой мысли, (цифровые данные, интересные выражения, факты). Причём вопросы плана можно изложить и своими словами и словами автора.

Весьма ценным видом записи при чтении являются тезисы. Тезисы составляют промежуточное положение между планом и конспектом. В них кратко даётся основное содержание текста. Перед тем, как записывать тезисы, прочитанный текст разделяют на небольшие части - разделы, параграфы или же абзацы в соответствии с планом и затем формулируют сущность прочитанного своими словами, как бы отвечая на вопрос: что именно здесь утверждает, защищает автор. Тезисы позволяют в краткой форме записать обобщение и выводы о прочитанном. Тезисы называются простыми, если выписанные мысли ничем не подтверждаются и сложными, если они подкрепляются доводами, аргументами.

Следовательно, при составлении тезисов необходимо глубоко продумать, понять содержание книги, статьи, уметь выделить основные положения и кратко их сформулировать.

Составление конспекта прочитанного - это наиболее сложный и содержательный метод записывания при работе с книгой, потому что он объединяет в себе все виды записи и вместе с тем представляет собой нечто более цельное и своеобразное. Конспект книги - это краткое, последовательное изложение основного содержания книги, лекции, записанное в последовательной форме, и освобождённое от повторений и т. д. В тоже время в конспекте следует привести, помимо основных мыслей автора, выписки и цитаты, подтверждающие основные положения и выводы, вытекающие из книги. Некоторым, начинающим работать с книгой, кажется, что на конспектирование уходит много времени. Однако нужно понять, что творческие записи в виде конспекта, экономят время, способствуют глубокому изучению материала. Требуемое для конспектирования время будет неуклонно уменьшаться по мере приобретения навыков чтения и краткого изложения прочитанного.

Ценность конспекта повышается, когда в нем содержится не только краткий пересказ произведения, но и собственные мысли, когда конспект является плодом раздумий его составителя. (Нужно тоже делать выход на современность).

Методика записей:

- Записывать следует самое главное и по возможности наиболее кратко (запись должна быть сжата и лаконична).
- Начинать запись надо с тщательно проверенных библиографических данных: фамилия и инициалы авторов; название книги или статьи (полное); место и год издания; издательство и т. д.; номера журнала или выпуска; краткий исторический очерк времени написания книги и т. д.
- В тетрадях рекомендуется оставлять широкие поля для последующих вставок, дополнений, записей своих мыслей.
- Записи должны делаться только после окончания чтения источника.

Интерактивные формы обучения. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью и задачами программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, а также требованиями ФГОС с учётом специфики ОПОП.

К методам интерактивного обучения относятся те, которые способствуют вовлечению обучающихся в активный процесс получения и переработки знаний, например: «мозговой штурм», тренинги, решение ситуационных задач и т.п.

К интерактивным методам относятся также презентации с использованием различных вспомогательных средств: интерактивной доски, раздаточных материалов, видеофильмов, слайдов, мультимедийной презентации и т.п.

Преподавание и изучение дисциплины предполагает использование следующих видов образовательных технологий:

1. **Информационные образовательные технологии** – обучение в электронной образовательной среде с целью расширения доступа к образовательным ресурсам (теоретически к неограниченному объёму и скорости доступа), увеличения контактного взаимодействия с преподавателем, построения индивидуальных траекторий подготовки и объективного контроля и мониторинга знаний студентов.

2. **Работа в команде** – совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

3. **Case-study** – анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

4. **Игра** – ролевая имитация студентами реальной профессиональной деятельности с выполнением функций специалистов на различных рабочих местах.

5. **Проблемное обучение** – стимулирование студентов к самостоятельному приобретению знаний, необходимых для решения конкретной проблемы.

6. **Контекстное обучение** – мотивация студентов к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением.

7. **Обучение на основе опыта** – активизация познавательной деятельности студента за счёт ассоциации и собственного опыта с предметом изучения.

8. **Индивидуальное обучение** – выстраивание студентом собственной образовательной траектории на основе формирования индивидуальной образовательной программы с учётом интересов студента.

9. **Междисциплинарное обучение** – использование знаний из разных областей, их группировка и концентрация в контексте решаемой задачи.

10. **Опережающая самостоятельная работа** – изучение обучающимися нового материала до его изучения в ходе аудиторных занятий.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины представлены также в Методических рекомендациях по проведению практических занятий по дисциплине «Общая теория туризма и гостеприимства» и в Методических рекомендациях по самостоятельной работе по дисциплине «Общая теория туризма и гостеприимства».

10. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине

При освоении дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая список программного обеспечения и информационных справочных систем

Список программного обеспечения

Лицензионное программное обеспечение:

1. Microsoft Windows 10
2. Microsoft Office 2010 (Word, Excel, PowerPoint)
3. Access 2013 Acdbc

Свободно-распространяемое или бесплатное программное обеспечение

1. Microsoft Security Essentials
2. 7-Zip
3. Notepad++
4. Adobe Acrobat Reader
5. WinDjView
6. Libreoffice (Writer, Calc, Impress, Draw, Math, Base)
7. Scribus
8. Moodle.

Справочные системы

1. Справочно-правовая система «ГАРАНТ»
2. Система проверки на заимствования «ВКР-ВУЗ»
3. Культура. РФ. Портал культурного наследия
4. Культура России. Информационный портал

Электронно-библиотечные системы:

- Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>
- Электронно-библиотечная система «ЭБС IPRsmart» <http://www.iprbookshop.ru>

12. Материально-техническая база, рекомендуемая для адаптации электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающихся из числа инвалидов

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учётом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности