

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Российский государственный гуманитарный университет»**  
**(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ  
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК  
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**«Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями»**  
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
Направление 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность Гостиничная деятельность  
Уровень квалификации выпускника (бакалавр)

Форма обучения очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2022

*Название дисциплины (модуля) «**Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями**»*

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

*К.п.н., доцент, О.Р.Полякова*

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 8 от 31.03.22

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка .....	4
1.1. Цель и задачи дисциплины .....	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций .....	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
2. Структура дисциплины .....	5
3. Содержание дисциплины .....	5
4. Образовательные технологии .....	7
5. Оценка планируемых результатов обучения .....	8
5.1 Система оценивания .....	8
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине .....	8
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	9
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	13
6.1 Список источников и литературы .....	13
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ..	14
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	15
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов .....	15
9. Методические материалы .....	16
9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий .....	16
9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ .....	19
9.3 Иные материалы .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Приложение 1. Аннотация дисциплины .....	25

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

2. *Целью дисциплины* «Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями» является освоение профессиональных компетенций, обеспечивающих готовность организовывать работу гостиниц и туристских предприятий по обслуживанию потребителей туристских услуг.

*Задачи дисциплины:*

- изучение туристского предприятия, его деятельности;
  - освоение особенностей продукта, предоставляемого туристскими предприятиями;
  - освоение организации обслуживания туристов в гостинице;
- освоение особенностей взаимодействия гостиницы с туристскими предприятиями

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПКУ-1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПКУ-1.3 Контролирует и оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<i>Знать:</i> деятельность (служб, отделов) гостиничного комплекса; <i>Уметь:</i> контролировать деятельность служб гостиничного предприятия; <i>Владеть:</i> способами оценки эффективности деятельности гостиничного предприятия
ПКУ-2. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПКУ-2.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	<i>Знать:</i> современные технологии, используемые в деятельности гостиничного предприятия ; <i>Уметь:</i> использовать современные технологии отвечающие требованиям потребителей в деятельности гостиничного предприятия; <i>Владеть:</i> способностью организовать качественное и безопасное обслуживание в гостиничном предприятии потребителей туристских услуг, с использованием современных технологий

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (модуль) «Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения : Введение в гостиничное дело, Технология и организация гостиничного дела, Организация туроператорской и турагентской деятельности.

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг.

### Структура дисциплины<sup>1</sup>

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3з.е., 108 академических часа (ов).

### Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
<b>5</b>	Лекции	<b>18</b>
<b>5</b>	Семинары/лабораторные работы	<b>24</b>
Всего:		<b>42</b>

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

### Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
<b>6</b>	Лекции	<b>8</b>
<b>6</b>	Семинары/лабораторные работы	<b>16</b>
Всего:		<b>24</b>

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа(ов).

## 3. Содержание дисциплины<sup>2</sup>

### *Содержание разделов дисциплины*

<sup>1</sup> При реализации образовательной программы на очно-заочной и заочной формах обучения, таблица составляется для каждой формы.

<sup>2</sup> Раздел может быть представлен как в текстовой форме, так и в таблице

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Понятие и виды туристских предприятий	Индустрия туризма: содержание, функции. Туристское предприятие: понятие, функции, характеристика. Роль туристских предприятий в индустрии туризма. Классификация туристских предприятий. Предприятия сферы первичных и вторичных услуг. Формы собственности туристских предприятий. Характеристика деятельности туристских предприятий. Эффективность их деятельности. Место на туристском рынке.
2	Продукт предприятий туризма	Понятие услуга, её характерные признаки. Услуги, предоставляемые туристскими предприятиями. Туристская услуга. Особенности туристских услуг. Требования к туристским услугам. ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования». Основные, дополнительные, общие и специальные услуги. Требования к туруслугам. Проектирование услуг. Факторы формирующие качество услуг. Привлекательный туристский продукт, его виды. Классы обслуживания. Продукт производимый различными видами туристских предприятий.
3	Гостиничный продукт и его содержание	Структура и свойства гостиничного продукта. Отличительные особенности гостиничного продукта. Виды гостиничных продуктов. Жизненный цикл гостиничного продукта. Потребители гостиничного продукта, их потребности. Услуги, предоставляемые гостиничными предприятиями. Проектирование гостиничного продукта.
4	Организация обслуживания туристов в гостинице	Гостиничное предприятие, его деятельность. Организация размещения туристов. Варианты размещения туристов с учетом видов туризма. Организация питания и развлечения туристов в гостинице. Стратегия обслуживания. Стандарты гостиничного обслуживания. Роль персонала в обслуживании туристов в гостиницах. Обеспечение безопасности туристов во время поездки. Качество и безопасность обслуживания в средствах размещения. Понятие риска в гостиничной деятельности. Контроль эффективности деятельности гостиницы по обслуживанию туристов. Использование современных технологий для обслуживания туристов на предприятиях средств размещения.
5	Взаимодействие гостиниц с туристскими предприятиями	Нормативные документы, регулирующие отношения в сфере гостиничного и туристского бизнеса. Формы и схемы сотрудничества туроператора и турагента с гостиничным предприятием. Договорные взаимоотношения туроператора и турагента с гостиничным предприятием. Поставщики туристских услуг: выбор, взаимодействие. Взаимоотношения гостиницы с прочими предприятиями, предоставляющими туристам услуги: транспортными компаниями, экскурсионными фирмами, музеями и пр. Продвижение и реализация гостиничного продукта туроператорами и турагентами. Взаимодействие гостиниц с туристскими предприятиями по обеспечению качественного и безопасного обслуживанию туристов.

#### 4. Образовательные технологии<sup>3</sup>

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1.	Понятие и виды туристских предприятий	Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа	Лекция с применением слайд - проектора Развернутая дискуссия с обсуждением доклада и презентации Проверка домашнего задания посредством электронной почты
2	Продукт предприятий туризма	Лекция 2. Семинар 2. Самостоятельная работа	Лекция с применением слайд - проектора Развернутая дискуссия с обсуждением доклада, презентации Подготовка к занятию с использованием ресурсов Интернета
3	Гостиничный продукт и его содержание	Лекция 3. Семинар 3. Самостоятельная работа	Лекция с применением слайд - проектора Развернутая дискуссия с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
4	Организация обслуживания туристов в гостинице	Лекция 4. Семинар 4. Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд - проектора Развернутая дискуссия с обсуждением доклада, презентации Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5	Взаимодействие гостиниц с туристскими предприятиями	Лекция 5. Семинар 5. Самостоятельная работа	Лекция с применением слайд - проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;

<sup>3</sup> В разделе указываются образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебных занятий для наиболее эффективного освоения дисциплины. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей (п.34. Приказ №301).

- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1 Система оценивания<sup>4</sup>

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- <i>опрос</i>	5 баллов	20 баллов
- <i>участие в дискуссии на семинаре</i>	5 баллов	10 баллов
- <i>тестирование</i>	10 баллов	10 баллов
- <i>презентация</i>	10 баллов	20 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)		40 баллов
<b>Итого за семестр зачет</b>		<b>100 баллов</b>

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно		не зачтено
0 – 19		F	

### 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов</p>

<sup>4</sup> Система оценивания выстраивается в соответствии с учебным планом, где определены формы промежуточной аттестации (зачёт/зачёт с оценкой/экзамен), и структурой дисциплины, где определены формы текущего контроля. Указывается распределение баллов по формам текущего контроля и промежуточной аттестации, сроки отчётности.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ С	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

### 5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине<sup>5</sup>

#### *Примерная тематика докладов и презентаций*

1. Современное состояние индустрии туризма в мире.
2. Тенденции развития индустрии туризма в России.
3. Туристские предприятия как составная часть индустрии туризма.
4. Виды туристских предприятий, их деятельность.
5. Туроператоры и турагенты на туристском рынке России, их деятельность.
6. Транспортные предприятия, их роль в организации туристского обслуживания.
7. Предприятия, предоставляющие экскурсионное обслуживание.
8. Средства размещения для различных категорий туристов.

<sup>5</sup> Приводятся примеры оценочных средств в соответствии со структурой дисциплины и системой контроля: варианты тестов, тематика письменных работ, примеры экзаменационных билетов, типовые задачи, кейсы и т.п. Оценочными средствами должны быть обеспечены все формы текущего контроля и промежуточной аттестации. Они должны быть ориентированы не только на проверку сформированности знаний, но также умений и владений.

9. Специализация современных гостиниц.
10. Инновации в гостиничном бизнесе.
11. Проектирование туристских услуг.
12. Продукт деятельности туроператоров и турагентов.
13. Развитие индустрии размещения в России.
14. Современное состояние и тенденции развития индустрии развлечений в мире и России.
15. Продукт современного гостиничного предприятия.
16. Организация размещения туристов во время путешествий.
17. Средства размещения по видам туризма, их характеристика.
18. Организация питания туристов в гостинице.
19. Контроль над качеством обслуживания туристов в гостиницах.
20. Обеспечение безопасного размещения туристов.
21. Роль современных технологий в деятельности гостиниц.
22. Использование информационных технологии при обслуживании потребителей в гостиничных предприятиях.
23. Договорные взаимоотношения туроператоров и турагентов с гостиницей.
24. Взаимодействие гостиницы с транспортными компаниями по организации перевозок.
25. Взаимодействие гостиницы с предприятиями, предоставляющими услуги развлечений.
26. Взаимодействие гостиницы с предприятиями, предоставляющими экскурсионное обслуживание.
27. Деятельность гостиничных и туристских предприятий по продвижению и реализации гостиничного продукта.
28. Контроль над эффективностью деятельности гостиничного предприятия.

### Тест для проведения текущего контроля

1. Каковы основные аспекты подбора предприятий, предоставляющих услуги туристам?

А) Качество услуг, репутация партнера, соответствие уровня и типа всех услуг социальному сегменту потребителей и виду туризма	Б) Составление договорной документации, правоспособность, способность выполнять свои обязанности по договору	В) Все вышеперечисленное
---	--	--------------------------

2. Эксклюзивный блок это:

А) Размер блока составляет 15 – 50% номерного фонда гостиницы.	Б) Размер блока составляет 30 – 50% номерного фонда гостиницы.	В) Размер блока превышает половину номерного фонда гостиницы.
--	--	---

3. Договоры заключаемые между туроператором и гостиничным предприятием?

А) Договор о квоте мест с частичной гарантией заполнения, без гарантии заполнения, об аренде отеля.	Б) Договор о заезде по подтверждению, заезде без подтверждения.	В) Договор об оказании услуг, купли - продаже услуг.
---	---	--

4. Риск за реализацию номеров и услуг ложится на турфирму при следующих схемах сотрудничества между гостиницей и туристским предприятием:

А) Приобретение блока	Б) Приоритетное бронирование,	В) на условиях франчайзинга
-----------------------	-------------------------------	-----------------------------

мест на условиях комитмента и элтомента, безотзывное бронирование, аренда отеля	работа по разовым заявкам, бронирование на условиях повышенной комиссии	
---	---	--

5. В зависимости от условий продажи мест в гостинице, блоки бывают:

А) Значительный блок.	Б) Строго фиксированный блок.	В) Мягкий блок.
-----------------------	-------------------------------	-----------------

6. Договор о квоте мест на условиях элтомента:

А) Туроператор не оплачивает предварительно квоту мест, а вносит плату перед каждым заездом.	Б) Туроператор оплачивает квоту мест предварительно.	В) Туроператор оплачивает квоту во время заезда туристов..
--	--	--

7. Формы сотрудничества между туроператором и гостиницей:

А) Покупка блока мест, бронирование мест, аренда отеля	Б) Аренда номеров, обмен номеров.	В) Всё вышеперечисленное
--	-----------------------------------	--------------------------

8. Риск за реализацию номеров закрепляется за отелем при следующих схемах сотрудничества между гостиницей и туристским предприятием:

А) Приобретение блока мест на условиях комитмента и элтомента, безотзывное бронирование, аренда отеля	Б) Приоритетное бронирование, работа по разовым заявкам, бронирование на условиях повышенной комиссии	В) на условиях франчайзинга
---	---	-----------------------------

9. Существенные скидки предоставляются туроператору с цены номеров и услуг в случае если:

А) риск за реализацию номеров и услуг ложится на турфирму	Б) риск за реализацию номеров и услуг ложится на гостиницу	В) в гостиницах туристского класса
---	--	------------------------------------

10. Нужен ли паспорт при размещении туристов в гостиничных предприятиях на территории РФ:

А) Не нужен	Б) Нужен	В) Нужен только для иностранных туристов
-------------	----------	--

11. Взимается ли плата за проживание при размещении туристов в гостинице до расчётного часа?

А) Взимается.	Б) Не взимается.	В) Взимается с иностранцев.
---------------	------------------	-----------------------------

12. Гостиница предлагает турфирме гибкие цены и скидки:

А) сезонные скидки, групповые скидки, при размещении для краткосрочного отдыха, скидки в зависимости от прибыли, получаемой от продажи номеров через турфирму	Б) особые тарифы на выходные дни, если турфирма рекламирует гостиницу через свои рекламно-информационные материалы	В) Всё вышеперечисленное
---	--	--------------------------

13. Турфирма заключает с гостиницей договор на реализацию гостиничных номеров:

А) Агентское соглашение	Б) Договор о квоте мест	В) Все вышеперечисленное
-------------------------	-------------------------	--------------------------

14. Международный документ, регулирующий отношения между владельцами гостиниц и турагентами (заключение контрактов по продаже гостиничных услуг):

А) Международная гостиничная конвенция	Б) Международные гостиничные правила	В) МГА
--	--------------------------------------	--------

15. Туристский Ваучер:

А) даёт право на получение оплаченных услуг	Б) подтверждает бронирование и оплату туристом услуг	В) Все вышеперечисленное
---	--	--------------------------

16. Гостиница взаимодействует с туристскими предприятиями:

А) туроператорами, турагентами	Б) поставщиками туристских услуг	В) Все вышеперечисленное
--------------------------------	----------------------------------	--------------------------

17. В гостинице в зависимости от условий продажи можно выделить:

А) строго фиксированный и свободно фиксированный блок	Б) жесткий и мягкий блок	В) крупный и незначительный блок
---	--------------------------	----------------------------------

18. Гостиница выплачивает турфирме за реализацию мест комиссионное вознаграждение по:

А) агентскому договору	Б) договору комиссии	В) Все вышеперечисленное
------------------------	----------------------	--------------------------

19. Трансфер это:

А) перевозки на экскурсионных маршрутах по городу	Б) это доставка до основного перевозчика и обратно - доставка из аэропорта и вокзала в отель в месте прибытия, и аналогичные операции при возвращении	В) передвижение на турмаршруте, где этап перевозки является неотъемлемой частью тура
---	---	--

20. Какая необходима информация для бронирования авиабилета?

А) Ф.И.О., номер желаемого рейса, класс перелета, дату отправления, аэропорт отправления, аэропорт назначения, перечень услуг, количество мест, возраст пассажира, контактный телефон,	В) Ф.И.О., номер желаемого рейса, класс перелета, дату отправления, аэропорт отправления, аэропорт назначения, количество мест, контактный телефон, возраст пассажира	С) Ф.И.О., номер рейса, дату отправления, аэропорт направления, аэропорт назначения, количество мест, стоимость билета, адрес пассажира, статус и адрес пассажира, контактный телефон
--	---	---

### ***Контрольные вопросы для зачета***

1. Туристское предприятие: характеристика, функции.
2. Классификация туристских предприятий.
3. Предприятия сферы первичных и вторичных услуг.
4. Туристская услуга. Виды туристских услуг. Отличительные черты и требования к туруслугам. Пакет туристских услуг.
5. Проектирование туристских услуг.
6. Турпродукт, его содержание. Особенности туристского продукта.
7. Привлекательный туристский продукт. Классы обслуживания.
8. Гостиничное предприятие. Предоставляемые гостиницей услуги.

9. Структура и свойства гостиничного продукта. Его отличительные особенности.
10. Жизненный цикл гостиничного продукта.
11. Потребители средств размещения: типы, характеристика.
12. Организация размещения туристов.
13. Варианты размещения туристов по различным видам туризма.
14. Факторы, влияющие на выбор гостиницы при размещении туристов.
15. Услуги, предоставляемые туристам средствами размещения во время путешествия.
16. Стандарты обслуживания в гостиницах.
17. Деятельность персонала гостиницы в обслуживании потребителей.
18. Организация питания туристов в средствах размещения.
19. Организация качественного обслуживания потребителей в средствах размещения.
20. Меры, по обеспечению качественного обслуживания туристов в гостиничных предприятиях.
21. Обеспечение безопасности туристов во время турпоездки.
22. Информационные технологии в деятельности средств размещения.
23. Инновации, применяемые гостиничными предприятиями на современном этапе.
24. Нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность гостиничного предприятия.
25. Правовое регулирование гостиничной деятельности в России.
26. Взаимодействие средств размещения с туристскими фирмами.
27. Взаимодействие гостиниц с транспортными предприятиями.
28. Взаимодействие гостиниц с поставщиками туристских услуг.
29. Продвижение гостиничного продукта туристскими предприятиями.
30. Реализация гостиничного продукта туристскими предприятиями.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1 Список источников и литературы<sup>6</sup>**

#### **Основная литература:**

1. Абабков, Юрий Николаевич. Маркетинг в туризме : учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. - М. : Инфра-М, 2011. - 213 с. : рис. ; 22 см. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 209-212 (76 назв.). - ISBN 978-5-16-004713-3.\*
2. Дашкова Т.Л. Маркетинг в туристическом бизнесе [Электронный ресурс] : Учебное пособие. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2011. - 72 с. - ISBN 978-5-394-00782-8.\*
3. Котлер, Филип. Маркетинг : Гостеприимство. Туризм : учебник для студентов вузов : [пер. с англ.] / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-Дана, 2012. - XXVI, 1045 с. : ил. ; 24 см. - (Серия "Зарубежный учебник"). - Пер. изд.: Marketing for hospitality and tourism / Philip Kotler, John T. Bowen, James C. Makens. - 4. ed. (Upper Saddle River (N. J.) : Pearson : Prentice Hall). - Доп. тит. л. ориг. англ. - ISBN 978-5-238-01263-6. - ISBN 0-13-119378-3.\*
4. Ключевская, Ирина Сергеевна. Маркетинг гостиничного предприятия. Учебное пособие. - Москва: Издательство: ИНФРА-М, 2020. - 236 с.\*

<sup>6</sup> Рекомендуется включать в списки издания из ЭБС и не более 15 печатных изданий.

5. Лисевич А.В. Маркетинг в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Лисевич А.В., Лунтова Е.В.- Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. - 176 с. \*
6. Можаяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства: практикум. Учебное пособие. – Москва, ИНФРА-М, 2017. - 120 с.\*
7. Можаяева Н.Г., Камшечко М.В. Гостиничная индустрия. Учебно-методическое пособие на русском и английском языках. – Москва, Издатель Воробьев А.В., 2019. -92 с.\*
8. Сарафанова, Е. В. Маркетинг в туризме [Электронный ресурс] : Учебное пособие. - Москва ; Москва : Альфа-М : Издательский Дом "ИНФРА-М", 2011. - 240 с. - ISBN 978-5-98281-124-0.\*
9. Соловьев, Б. А. Маркетинг [Текст]: учеб. / Б. А. Соловьев, А. А. Мешков, Б.В. Мусатов. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 336 с.

\*Литература из библиотеки РГГУ

### Дополнительная литература:

1. Багиев, Г.Л. Маркетинг [Текст]: учеб. / Г. Л. Багиев, В. М. Тарасевич ; под общ. ред. Г. Л. Багиева. - 4-е изд., перераб. и доп. - СПб. : Питер, 2012. - 560 с. : ил. - (Учеб. для вузов). - ISBN 978-5-459-00812-8.
2. Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг [Электронный ресурс]: учебник/ Восколович Н.А.- Электрон. текстовые данные.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.- 207 с.-Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15389>. - ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Иган Дж. Маркетинг взаимоотношений. Анализ маркетинговых стратегий на основе взаимоотношений. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008 .
4. Котлер Ф., Вонг В., Сондерс Дж., Армстронг Г. Основы маркетинга. – Изд-во Вильямс, 2010.
5. Маркетинг: учебник для бакалавров / И.В. Липсиц, Е.Б. Галицкий, Е.Г. Галицкая, и др.; Под ред. Липсица И. В. – М.: ГЭОТАР-Медиа, 2012. – 572 с.

### 6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>
3. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму
4. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма
5. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации  
 Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)  
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)  
 Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)  
 Cambridge University Press  
 ProQuest Dissertation & Theses Global  
 SAGE Journals  
 Taylor and Francis  
 JSTOR
- Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>
- <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации

### 6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант
- 3.

### 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. **Kaspersky Endpoint Security**

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) [www.rusneb.ru](http://www.rusneb.ru)
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru)
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

4. Консультант Плюс
5. Гарант

### 8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со

специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## 9. Методические материалы<sup>7</sup>

### 9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий<sup>8</sup>

Тема 1. Понятие и виды туристских предприятий (6 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Какова роль индустрии туризма в развитии отрасли?
2. Составляющие индустрии туризма.
3. Современное состояние индустрии туризма в мире и России.
4. Туристские предприятия как составная часть индустрии туризма.
5. Каким образом развивались туристские предприятия в России.
6. По каким признакам можно классифицировать туристские предприятия?
7. Основные виды деятельности туристских предприятий.
8. Каковы основные различия между туристскими предприятиями первичных и вторичных услуг.
9. Формы туристских предприятий.

<sup>7</sup> Методические материалы по дисциплине могут входить в состав рабочей программы, либо разрабатываться отдельным документом.

<sup>8</sup> План занятий строится в соответствии со структурой дисциплины (п.2). Разделы плана включают: название темы, количество часов, форму проведения занятия, его содержание (вопросы для обсуждения, задания, контрольные вопросы, кейсы и т.п.), список литературы. При необходимости, планы практических и лабораторных занятий могут содержать указания по выполнению заданий и требования к материально-техническому обеспечению занятия.

## 10. Гостиничное предприятие, его деятельность.

Список литературы:

Основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-107829-7. - Текст : электронный. - URL:

<https://new.znaniy.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 08.01.2020)

2. Косолапов, Александр Борисович. К71 Организация туристской деятельности : учебник / А.Б. Косолапов. — Москва : КНОРУС, 2018.- URL: [https:// elibrary.ru](https://elibrary.ru)

Дополнительная литература:

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437565> (дата обращения: 08.01.2020).

2. Пяткова С.Г. Организация туристской деятельности // Международный журнал экспериментального образования. – 2017. – № 5. – С. 65-67;

URL: <http://www.expeducation.ru/ru/article/view?id=11565> (дата обращения: 08.01.2020).

## Тема 2 Продукт предприятий туризма (6 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое услуга?
2. Каковы основные характеристики услуги?
3. В чем состоят особенности туристских услуг?
4. Какие требования предъявляются к туристским услугам?
5. Классификация туристских услуг.
6. Услуги, предоставляемые различными туристскими предприятиями.
7. Проектирование туристских услуг.
8. Какие факторы следует учитывать при проектировании туристских услуг?
9. Понятие туристский продукт и его виды?
10. Каковы потребительские свойства туристского продукта?
11. Привлекательный туристский продукт для современного потребителя.

Список литературы:

Основная литература:

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 375 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a685a89b76dd5.66618286](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a685a89b76dd5.66618286). - ISBN 978-5-16-106572-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniy.com/catalog/product/1010787> (дата обращения: 08.01.2020)

2. Косолапов, Александр Борисович. К71 Организация туристской деятельности : учебник / А.Б. Косолапов. — Москва : КНОРУС, 2018.- URL: [https:// elibrary.ru](https://elibrary.ru)

Дополнительная литература:

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437565> (дата обращения: 08.01.2020).

2. Пяткова С.Г. Организация туристской деятельности // Международный журнал экспериментального образования. – 2017. – № 5. – С. 65-67;

URL: <http://www.expeducation.ru/ru/article/view?id=11565> (дата обращения: 08.01.2020).

## Тема 3. Гостиничный продукт и его содержание (2 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое гостиничная услуга? Каковы ее специфические признаки?
2. Какие группы гостиничных услуг вы знаете? От каких факторов зависит формирование тех или иных групп гостиничных услуг?
3. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги, предоставляемые в гостиницах.
4. Что такое гостиничный продукт?
5. Характеристика гостиничного продукта.
6. Жизненный цикл гостиничного продукта.
7. Что такое номерной фонд, номер?
8. Какие виды номеров представлены в современных средствах размещения?
9. Чем отличается гостиничное здание и гостиничный интерьер от зданий и интерьеров иных предприятий сферы услуг?
10. Гостиничные услуги для разных категорий туристов.
11. Проектирование гостиничных услуг.

Список литературы:

Основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-107829-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 08.01.2020)
2. Косолапов, Александр Борисович. К71 Организация туристской деятельности : учебник / А.Б. Косолапов. — Москва : КНОРУС, 2018.- URL: [https:// elibrary.ru](https://elibrary.ru)

Дополнительная литература:

1. Пяткова С.Г. Организация туристской деятельности // Международный журнал экспериментального образования. – 2017. – № 5. – С. 65-67; URL: <http://www.expeducation.ru/ru/article/view?id=11565> (дата обращения: 08.01.2020).
2. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5 -4263-0663-9. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/1020587> (дата обращения: 08.01.2020)

Тема 4 . Организация обслуживания туристов в гостинице (4 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Основная деятельность гостиничного предприятия.
2. Организация размещения туристов в гостиничных предприятиях.
3. Какие варианты размещения может предложить туристам гостиничное предприятие?
4. Какие варианты питания предоставляет гостиничное предприятие туристам?
5. Каковы стандарты обслуживания в современных гостиницах?
6. Какую роль играет персонал гостиницы в обслуживании туристов?
7. Качество обслуживания в гостинице. Факторы, влияющие на качественное обслуживание туристов в гостинице.
8. Оценка эффективности качества обслуживания в гостиничных предприятиях.
9. Каким образом обеспечивается безопасность туристов на гостиничных предприятиях?
10. Какова роль современных технологий в деятельности гостиницы?
11. Используемые технологии и инновации в современных гостиницах.

Список литературы:

Основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-107829-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 08.01.2020)

2. Косолапов, Александр Борисович. К71 Организация туристской деятельности : учебник / А.Б. Косолапов. — Москва : КНОРУС, 2018.- URL: [https:// elibrary.ru](https://elibrary.ru)

Дополнительная литература:

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5 -4263-0663-9. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1020587> (дата обращения: 08.01.2020)

Тема 5 . Взаимодействие гостиниц с туристскими предприятиями (6 ч.)

Вопросы для обсуждения:

1. Какие нормативные документы регулируют отношения в сфере гостиничного и туристского бизнеса?
2. Какие формы и схемы сотрудничества туристских предприятий с гостиницами известны на практике?
3. Договорные взаимоотношения туроператора и турагента с гостиничным предприятием.
4. Взаимодействие гостиницы с различными туристскими предприятиями, предоставляющими туристам услуги.
5. По каким критериям осуществляется выбор партнеров средств размещения для сотрудничества?
6. Договорные взаимодействия гостиницы с транспортными компаниями.
7. Договорные взаимодействия гостиницы с экскурсионными фирмами и музеями.
8. В чем заключается деятельность туристских предприятий по продвижению гостиничного продукта?
9. Деятельность туристских предприятий по реализации гостиничных услуг.

Список литературы:

Основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-107829-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/961520> (дата обращения: 08.01.2020)
2. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 375 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/textbook\\_5a685a89b76dd5.66618286](http://www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5a685a89b76dd5.66618286). - ISBN 978-5-16-106572-3. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1010787> (дата обращения: 08.01.2020)

Дополнительная литература:

1. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437565> (дата обращения: 08.01.2020).

## **9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ<sup>9</sup>**

### **Требования к написанию доклада**

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

<sup>9</sup> В раздел включаются требования к подготовке, содержанию, и оформлению письменных работ предусмотренных учебным планом или рабочей программой (курсовая работа, эссе, реферат, доклад и т.п.). При наличии кафедральных или факультетских рекомендаций по подготовке письменных работ раздел включается в РПД по усмотрению преподавателя - составителя. Если письменная работа не предусмотрена, раздел не включается.

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

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

При оценке доклада используются следующие критерии:

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

#### **Требования к выполнению тестового задания**

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

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

Основные принципы тестирования следующие:

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

- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

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

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.
- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.
- унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.
2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.
  1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.
  2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.
  3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.
2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»). Используются следующие формы тестовых заданий:
  - цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;

- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;
- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;
- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

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

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

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

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

### **Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов по дисциплине**

Самостоятельная работа студентов (СРС) под руководством преподавателя является составной частью «самостоятельная работа студентов», принятого в высшей школе. СРС под руководством преподавателя представляет собой вид занятий, в ходе которых студент, руководствуясь методической и специальной литературой, а также указаниями преподавателя, самостоятельно выполняет учебное задание, приобретая и совершенствуя при этом знания, умения и навыки практической деятельности. При этом взаимодействие студента и преподавателя приобретает вид сотрудничества: студент получает непосредственные указания преподавателя об организации своей самостоятельной деятельности, а преподаватель выполняет функцию руководства через консультации и контроль.

Познавательная деятельность студентов при выполнении самостоятельных работ данного вида заключается в накоплении нового для них опыта деятельности на базе усвоенного ранее формализованного опыта (опыта действий по известному алгоритму) путем осуществления переноса знаний, умений и навыков. Суть заданий работ этого вида сводится к поиску, формулированию и реализации идей решения. Это выходит за пределы прошлого формализованного опыта и в реальном процессе мышления требует от обучаемых варьирования

условий задания и усвоенной ранее учебной информации, рассмотрения ее под новым углом зрения. В связи с этим самостоятельная работа данного вида должна выдвигать требования анализа незнакомых студентом ситуаций и генерирования новой информации для выполнения задания. В практике вузовского обучения в качестве самостоятельной работы чаще всего используются домашние задания, отдельные этапы лабораторных и семинарско-практических занятий

### **9.3. Иные материалы**

#### **Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям**

Студент должен четко уяснить, что именно с лекции начинается его подготовка к практическому занятию. Вместе с тем, лекция лишь организует мыслительную деятельность, но не обеспечивает глубину усвоения программного материала.

При подготовке к семинару можно выделить 2 этапа:

1-й - организационный,

2-й - закрепление и углубление теоретических знаний. На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

В процессе подготовки к семинару рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале семинара студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

#### **Методические рекомендации по подготовке электронной презентации**

Распределение тем презентации между студентами и консультирование обучаемых по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату.

Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучаемые представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации студент может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов - это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами - не у всех это получается стильно;
- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;
- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;
- размер шрифта должен быть: 24-54 пункта (заголовок), 18-36 пунктов (обычный текст);
- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.
- каждый слайд должен иметь заголовок;
- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;
- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;
- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;
- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5-7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов - в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

**Приложение 1. Аннотация  
рабочей программы дисциплины**

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина «Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями» реализуется кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства

*Целью дисциплины* «Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями» является освоение профессиональных компетенций, обеспечивающих готовность организовывать работу гостиниц и туристских предприятий по обслуживанию потребителей туристских услуг.

*Задачи дисциплины:*

- изучение туристского предприятия, его деятельности;
- освоение особенностей продукта, предоставляемого туристскими предприятиями;
- освоение организации обслуживания туристов в гостинице;
- освоение особенностей взаимодействия гостиницы с туристскими предприятиями.

Дисциплина «Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями» направлена на формирование следующих компетенций:

ПКУ-1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

ПКУ-1.3 Контролирует и оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПКУ-2 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере.

ПКУ-2.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности

В результате освоения дисциплины «Организация взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями» обучающийся должен:

*Знать:* теоретические основы организации обслуживания на предприятиях индустрии туризма, деятельность туристских предприятий, в том числе гостиничного комплекса; особенности обслуживания туристов в гостиницах, современные технологии, используемые в деятельности гостиничного предприятия, формы и технологию взаимодействия гостиницы с предприятиями предоставляющими туристские услуги.

*Уметь:* определять значение туристских предприятий в развитии отрасли, определять потребителей туристских и гостиничных услуг и их потребности, оценить эффективность деятельности гостиничного предприятия, в том числе его взаимодействия с туристскими предприятиями, контролировать деятельность служб гостиничного предприятия по предоставлению качественного и безопасного обслуживания; определять роль современных технологий отвечающих требованиям потребителей в деятельности гостиничного предприятия.

*Владеть:* способностью организовать качественное и безопасное обслуживание в гостиничном предприятии туристов, приемами сбора информации по потребительскому спросу на рынке; способами оценки эффективности деятельности гостиничного предприятия, использования современных технологий в деятельности гостиниц, основными формами взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация **в форме зачета.**

Общая трудоемкость освоения дисциплины (*модуля*) составляет **3 зачетные единицы 108 ч.**