

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

**«ВВЕДЕНИЕ В ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**  
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 2023

*Название дисциплины (модуля)* **«ВВЕДЕНИЕ В ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**

Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель(и):

к.э.н. Доц Ключевская И.С.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 7 от 27.02.23

## 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 .....   | 6                                   |
| 2. Структура дисциплины .....   | 6                                   |
| 3. Содержание дисциплины .....  | 7                                   |
| 4. Образовательные технологии .....   | 8                                   |
| 5. Оценка планируемых результатов обучения .....  | 10                                  |
| 5.1 Система оценивания .....  | 10                                  |
| 5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине .....   | 11                                  |
| 5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине ..... | 12                                  |
| 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....  | 14                                  |
| 6.1 Список источников и литературы .....  | 14                                  |
| 6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ..  | 18                                  |
| 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....   | 19                                  |
| 8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов .....                       | 19                                  |
| 9. Методические материалы .....   | 20                                  |
| 9.1 Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий .....   | 20                                  |
| 9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ .....  | 24                                  |
| 9.3 Иные материалы .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Приложение 1. Аннотация дисциплины .....  | 30                                  |

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины

*Целью преподавания учебного курса является* – сформировать у студентов целостное представление о гостиничном деле как отрасли народного хозяйства и сфере сервисной деятельности; способствовать воспитанию личностных качеств, необходимых для специалиста в сфере гостиничного бизнеса; развить у студентов стремление к постоянному самосовершенствованию и мобильности в профессии.

*Задачами преподавания учебного курса являются:*

- дать студентам теоретические знания в области гостиничной деятельности;
- ознакомить с теоретическими основами индустрии гостеприимства, сконцентрировав внимание на достаточно широком спектре гостиничных услуг и технологий;
- прививать им навыки и умения рационально и критически оценивать сложные экономические, управленческие и психологические ситуации на предприятии в гостиничной индустрии, осознанно определять свой выбор и форму поведения в рамках закона, творческого решения проблем;
- подготовить студентов к практической деятельности в сфере гостеприимства;
- обеспечить направленность профессиональной подготовки на удовлетворение потребностей рынка труда в профессионалах соответствующей квалификации.

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

| Компетенция<br>(код и наименование) | Индикаторы компетенций<br>(код и наименование) | Результаты обучения |
|-------------------------------------|--|---------------------|
|-------------------------------------|--|---------------------|

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> | <p>ПК-1.1. Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> | <p><b>Знать:</b> место и роль гостиничного дела в системе сервисной деятельности; историю мирового и отечественного опыта профессиональной деятельности в сфере гостиничного дела;</p> <p><b>Уметь:</b> выделять основные этапы в истории развития гостиничного дела; определять категории гостиниц; анализировать требования профессии к личным качествам человека;</p> <p><b>Владеть:</b> основными категориями гостиничного дела; навыками классификации основных видов гостиничных предприятий, услуг и ресурсов;</p>  |
|  | <p>ПК-1.2. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонам</p>  | <p><b>Знать:</b> значение знаний и представлений о профессии как основы для достижения высокого уровня профессиональной культуры; историю развития гостиничного дела в мире и России; профессионально-культурологическую модель выпускника по направлению подготовки «Гостиничное дело», как о характеристике предполагаемого результата образования в РГГУ на ФИПП</p> <p><b>Уметь:</b> анализировать актуальные проблемы современного гостиничного дела; определять наличные (на данный момент обучения) профессионально значимые качества и ориентиры, определяющие студента как обучающегося профессии и овладевающего профессиональной культурой</p> <p><b>Владеть:</b> навыками применения профессиограммы специалиста гостиничного дела</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | в целях самодиагностики и профессионального саморазвития; навыками организации своей аудиторной и самостоятельной учебной деятельности в РГГУ на ФИПП. |
|--|--|--|

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Введение в гостиничное дело» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения : «Иностранный язык», «Основы толерантности», «Человек и его потребности», «Безопасность жизнедеятельности», «История туризма и гостеприимства» и др.

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик «Проектирование гостиничной деятельности», «Правовое регулирование гостиничной деятельности», «Инновации в гостиничном бизнесе», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»; «Учебная практика», «Производственная практика», «Преддипломная практика» и др.

#### 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 |
|---------|------------------------------|------------------|
| 1       | Лекции                       | 18               |
| 1       | Семинары/лабораторные работы | 24               |
| Всего:  |                              | 42               |

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

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>1</b> | Лекции                       | <b>8</b>         |
| <b>1</b> | Семинары/лабораторные работы | <b>16</b>        |
|          | <b>Всего:</b>                | <b>24</b>        |

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

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

| № п/п | Наименование раздела дисциплины   | Содержание подразделов (тем дисциплины)   |
|-------|---|---|
| 1.    | <b>Раздел 1</b><br>Введение в специальность.<br>Понятие гостеприимства.<br>Инновации в гостиничном деле.              | История становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Гостеприимство как структурный компонент современного понятия рынка услуг: возникновение и развитие гостиничного хозяйства, теоретические подходы к понятиям: гостеприимство, гостиничное хозяйство, гостиница, гостиничный продукт, потребитель гостиничных услуг, технологии гостиничного сервиса, модели организации гостиничного бизнеса. Международная гостиничная конвенция. Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами. Факторы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии. |
| 2.    | <b>Раздел 2</b><br>Кафедра «Общественных связей, туризма и гостеприимства» в структуре ФИПП РГГУ. История и традиции. | Российский государственный гуманитарный университет – основные характеристики. История вуза – с начала формирования и до наших дней. Выдающиеся выпускники и их вклад в развитие РГГУ. Организационная структура Университета. Ректорат, факультеты, кафедры, другие структурные подразделения. Учебно- методическая деятельность кафедры «Общественных связей, туризма и гостеприимства». Воспитательная работа, научные   |

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

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | <p>направления деятельности. Профессорско-преподавательский состав. Организация обучения профессии «Гостиничное дело».</p> <p>Общая характеристика направления подготовки бакалавриата «Гостиничное дело». Гостиничное дело как профессия. Этика и имидж профессионала гостиничной индустрии.</p>   |
| 3. | <p><b>Раздел 3</b></p> <p>Гостиница: классификация, сервисные службы, услуги.</p>   | <p>Средства размещения как системообразующий элемент индустрии гостеприимства: понятие, особенности, виды. Классификация средств размещения. Особенности системы классификации гостиниц в России. Типология гостиниц. Номерной фонд гостиниц: классификация, стандартизация. Европейский стандарт классификации номеров. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России.</p> |
| 4. | <p><b>Раздел 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Профессиональная деятельность специалиста гостиничного дела.</li> </ul>                 | <p>Специфика профессиональной деятельности специалиста гостиничного дела. Профессиограмма специалиста гостиничного дела. Профессионально-культурологическая модель выпускника по направлению «гостиничное дело» как характеристика предполагаемого результата образования в РГГУ, ФИПП,</p> <p>Кафедра «Современного туризма и гостеприимства»</p>                              |
| 5. | <p><b>Раздел 5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности</li> </ul> | <p>Структура профессиональных компетенций бакалавра по направлению подготовки «Гостиничное дело».</p> <p>Структура учебного плана по направлению «Гостиничное дело».</p> <p>Соответствие модели выпускника профессиограмме и структуре учебного процесса.</p>   |

### *Содержание разделов дисциплины*

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

<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).

| №<br>п/п | Наименование<br>темы   | Виды учебной<br>работы  | Образовательные<br>технологии  |
|----------|--|---|--|
| 1        | 2  | 3   | 4  |
|          | <p>Тема 1.</p> <p>Введение в специальность.<br/>Понятие гостеприимства.<br/>Инновации в гостиничном деле.</p>            | <p><i>Лекция 1.</i></p> <p><i>Семинар 1.</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p> | <p>Вводная лекция с использованием видеоматериалов</p> <p>Развернутая беседа с обсуждением доклада</p> <p>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</p>                   |
|          | <p>Тема 2.</p> <p>Кафедра «Общественных связей, туризма и гостеприимства» в структуре ФИПП РГГУ. История и традиции.</p> | <p><i>Лекция 2.</i></p> <p><i>Семинар 2.</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p> | <p>Лекция с использованием видеоматериалов</p> <p>Развернутая беседа с обсуждением доклада</p> <p>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</p>                           |
|          | <p>Тема 3.</p> <p>Гостиница: классификация, сервисные службы, услуги.</p>  | <p><i>Лекция 3.</i></p> <p><i>Семинар 3.</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p> | <p>Лекция с использованием видеоматериалов</p> <p>Развернутая беседа с обсуждением доклада</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</p> |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | <p>Тема 4.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Профессиональная деятельность специалиста гостиничного дела.</li> </ul>                  | <p><i>Лекция 4</i></p> <p><i>Семинар 4.</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p>  | <p>Лекция с использованием видеоматериалов</p> <p>Развернутая беседа с обсуждением доклада</p> <p>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</p>                           |
|  | <p>Тема 5.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности.</li> </ul> | <p><i>Лекция 5.</i></p> <p><i>Семинар 5.</i></p> <p><i>Самостоятельная работа</i></p> | <p>Лекция с использованием видеоматериалов</p> <p>Развернутая беседа с обсуждением доклада</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</p> |

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;
- 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.

#### 4. Оценка планируемых результатов обучения

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

| Форма контроля | Срок отчетности | Макс. количество баллов |       |
|----------------|-----------------|-------------------------|-------|
|                |                 | За одну работу          | Всего |
|                |                 |                         |       |

<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.

|                                     |                            |           |            |
|-------------------------------------|----------------------------|-----------|------------|
| Текущий контроль:                   |                            |           |            |
| - опрос                             | 3, 4, 9, 12, 15, 17 недели | 5 баллов  | 30 баллов  |
| - участие в дискуссии на семинаре   | 8, 13 недели               | 5 баллов  | 10 баллов  |
| - контрольная работа (темы 1-3)     | 5 неделя                   | 10 баллов | 10 баллов  |
| - контрольная работа (темы 4-5)     | 14 неделя                  | 10 баллов | 10 баллов  |
| Промежуточная аттестация<br>(зачет) | 17 неделя                  |           | 40 баллов  |
| Итого за семестр (зачет)            |                            |           | 100 баллов |

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 | FX         |
| 0 – 19             |                     |            | F          |

#### 4.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

| Баллы/<br>Шкала<br>ECTS | Оценка по<br>дисциплине | Критерии оценки результатов обучения по дисциплине  |
|-------------------------|-------------------------|---|
| 100-83/<br>A,B          | отлично/<br>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 выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p> |
| 82-68/<br>C             | хорошо/<br>зачтено      | <p>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.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов</p>  |

| Баллы/<br>Шкала<br>ECTS | Оценка по<br>дисциплине            | Критерии оценки результатов обучения по дисциплине   |
|-------------------------|------------------------------------|--|
|                         |                                    | текущей и промежуточной аттестации.<br>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».   |
| 67-50/<br>D,E           | удовлетворительно/<br>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.<br>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.<br>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.<br>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.<br>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный». |
| 49-0/<br>F,FX           | неудовлетворительно/<br>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.<br>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.<br>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.<br>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.<br>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.               |

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

#### Темы контрольной работы №1

1. История гостиничного дела.
2. Лучшие гостиницы Москвы.
3. Международные и российские гостиничные цепи.
4. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Инновационные проекты в гостиничном сервисе.
5. Международная гостиничная конвенция.
6. Профессиональные требования к человеку, работающему в сфере гостеприимства.

<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.

7. Содержание профессиональной деятельности специалиста гостиничного дела.
8. Дополнительные возможности для трудоустройства специалиста гостиничного дела.
9. Профессиограмма специалиста гостиничного дела.
10. Профессиональная культура специалиста гостиничного дела: синтез квалификации и нравственности.
11. Средства размещения: понятие, особенности, виды. Классификация средств размещения. Особенности системы классификации гостиниц в России. Типология гостиниц.
12. Номерной фонд гостиниц: классификация, стандартизация. Европейский стандарт классификации номеров.
13. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения.
14. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиничного предприятия.
15. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России.

### **Темы контрольной работы №2**

16. Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг. Гостиничный продукт как комплекс услуг. Показатели качества гостиничных услуг.
17. Технологии и специальные программы обслуживания в гостиницах, их основные элементы и характеристика.
18. Технология бронирования мест в гостинице, приёма и регистрации гостей.
19. Технология обслуживания гостей во время проживания в гостинице: организация и выполнение уборочных работ, предоставление дополнительных услуг.
20. Организация выезда гостя: окончательный расчёт и выписка гостя.
21. Предприятия питания в сфере гостеприимства: типы и характерные особенности.
22. Функции и обязанности подразделений службы питания и напитков.
23. Производственная деятельность ресторана. Функциональные участки.
24. Опишите сущность ключевых управленческих функций в гостеприимстве.
25. Маркетинг в деятельности гостиничного бизнеса.
26. Законодательные документы, которые влияют на использование человеческих ресурсов в индустрии гостеприимства.
27. Профессиональное развитие служащих. Возможности профессионального роста в индустрии гостеприимства.
28. Контроль затрат на продукты питания, напитки и труд в организации гостеприимства.
29. Области и участки работы в индустрии гостеприимства, где используются системы информационных технологий.

### 30. Гостиничные информационно-технологические системы.

#### *Примерные вопросы к зачету*

1. Понятие индустрия гостеприимства, основные факторы на нее влияющие.
2. Развитие гостеприимства в античные времена
3. Развитие гостеприимства раннее и позднее средневековье
4. Современное состояние индустрии гостеприимства. Крупнейшие цепи мира.
5. Современное понятие гостиница. Признаки, которые ее характеризуют.
6. Особенности гостиничных услуг. Что к ним относится.
7. Услуги, предоставляемые гостиницей (основные, сопутствующие, дополнительные)
8. Что такое продукт по замыслу, в реальном исполнении, с подкреплением.
9. Определите основные пять ассортиментных групп продукта.
10. Базовые ключевые, и ведущие технологии.
11. Понятие классификации. Её основное назначение.
12. Виды классификаций
13. Международные системы классификации.
14. Критерии классификации гостиниц.
15. Классификация гостиниц по функциональному назначению
16. Другие виды критериев классификации гостиниц.
17. Основные помещения гостиницы.
18. Формы управления гостиницами. Структуры.
19. Перечислите основные службы отеля.
20. Административная служба. Её назначение, состав, организационная структура
21. Служба приема и размещения. Её назначение, организационная структура, состав, принцип работы.
22. Персонал в униформе. (Швейцары, консьержи, автопарковщики, носильщики багажа).
23. Административно хозяйственная служба. . Её назначение, организационная структура, состав, принцип работы.
24. Медицинская служба
25. Служба бронирования.
26. Отдел бронирования
27. Инженерная служба
28. Служба питания
29. Служба дополнительных услуг
30. Требования, предъявляемые к персоналу
31. Стандарты, применяемые в гостиничном бизнесе.

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

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

- *Нормативные правовые акты*

---

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

- Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 9 января 1996г.№2-ФЗ (ред. от 03.07.2016)
- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085
- Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»
- Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"
- Регламент информационного взаимодействия территориальных органов ФМС России с поставщиками учетных данных, утвержденный ФМС России 05.03.2014 № ВЛ-1/15-3074
- Федеральный закон о безопасности Федеральный закон от 28.12.2010 №390-ФЗ «О безопасности»
- Федеральный закон об основах туристской деятельности в РФ Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ (вред. Федеральных законов от 30.12.2008 №309-ФЗ, от 28.06.2009 №123-ФЗ, от 27.12.2009 №365-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ)
- Федеральный закон о пожарной безопасности Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 23.07.2010 №173-ФЗ, от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 08.11.2011 №309-ФЗ, от 30.11.2011 №345-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 №150-ФЗ, определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 №82-О)
- Федеральный закон технический регламент о требованиях пожарной безопасности Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ
- Федеральный закон об охране окружающей среды Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 14.03.2009 №32-ФЗ, от 27.12.2009 №374-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 11.07.2011 №190-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 21.11.2011 №331-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 07.12.2011 №417-ФЗ)
- Федеральный закон о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ (вред. Федеральных законов от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №215-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 05.06.2012 №52-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ, от 07.12.2011 №417-ФЗ)
- Федеральный закон о защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ (вред. Федеральных законов от 22.04.2010 №65-ФЗ, от 26.04.2010 № 66-ФЗ, от 27.07.2010 №191-ФЗ, от 27.07.2010 №224-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 28.12.2010 №408-ФЗ, от 21.04.2011 №69-ФЗ, от 04.06.2011 №123-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ)

Федеральный закон о лицензировании отдельных видов деятельности Федеральный закон от 04.05.2011 №99-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.10.2011 №283-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Федеральный закон о качестве и безопасности пищевых продуктов Федеральный закон от 02.01.2000 №29-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ)

Федеральный закон о государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции Федеральный закон от 22.11.1995 №171-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 05.04.2010 №41-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 28.12.2010 №430-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №218-ФЗ, от 21.07.2011 №253-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 12.11.2003 №17-П, Федеральными законами от 26.07.2006 №134-ФЗ, от 20.04.2007 №55-ФЗ)

Федеральный закон о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов (или) расчетов с использованием платежных карт Федеральный закон от 22.05.2003 №54-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 03.06.2009 №121-ФЗ (ред. 17.07.2009), от 17.07.2009 №162-ФЗ, от 27.07.2010 №192-ФЗ, от 27.06.2011 №162-ФЗ, от 25.06.2012 №94-ФЗ)

Федеральный закон об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ Федеральный закон от 28.12.2009 №381-ФЗ (в ред. Федерального закона от 23.12.2010 №369-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Правила оказания услуг общественного питания Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 №1036 (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.05.2007 №276)

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 №452

Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ (ред. от 07.06.2013 №400-ФЗ) «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 №9 (в ред. от 21.01.2013) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ (ред. от 25.07.2011 №261-ФЗ) «О персональных данных»

Федеральный закон РФ от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании» (принят ГД ФС РФ 15.12.2002) (действующая редакция от 15.12.2012)

Постановление Правительства Москвы от 06.05.2008 №375-ПП (ред. от 25.08.2009) «О мерах по обеспечению инженерной безопасности зданий и сооружений и предупреждению чрезвычайных ситуаций на территории города Москвы».

Распоряжение Правительства Москвы от 04.03.2008 №425-РП «О вводе в промышленную эксплуатацию автоматизированной системы по учету иностранных граждан, пребывающих в гостиницах города Москвы»

Распоряжение Правительства Москвы от 15.11.2006 №2335-РП (ред. от 29.05.2012) «Об усилении мер безопасности на гостиничных предприятиях города Москвы» (вместе с «Инструкцией по разработке паспорта антитеррористической защищенности и техногенной безопасности предприятиями гостиничного комплекса города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 20.07.2007 №1529-РП (ред. от 24.05.2011) «О Концепции по повышению безопасности и антитеррористической защищенности гостиничных предприятий города Москвы» (вместе с «Требованиями по безопасности и антитеррористической защищенности к гостиничным предприятиям города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 03.06.2002 №770-РП (ред. от 15.04.2008) «Об оплате гостиничных услуг»

#### Учебники, учебные пособия и литература по курсу

##### *Основная литература*

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**  
**Шифр 338 (47с) Т41      1984660 Sc.Library RSUH**  
**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**
2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**  
**Шифр 338 (47с) Т4      11984691 Sc.Library RSUH**  
**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

##### *Дополнительная литература*

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник М.: Издательский центр «Академия» 2015
2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2013
3. Полевая М. В., Третьякова А. Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2014
4. Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч. пос. для бакалавров.-М.:КноРус,2016.
- 5. Федулин А.А. под ред. и др. Гостиничный менеджмент Уч. пос. для бакалавров.- М.:КноРус,2016
- 6. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов Уч. пос. для бакалавров.- М.:КноРус, 2016
- 7. Барчуков И.С., Баумгартен Л.В. , Башин Ю.Б. , Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов Уч. пос. для бакалавров.-М.:КноРус, 2015
- 8. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса

Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус, 2015

9. Дмитриева, Н. В. Гостиничный менеджмент: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2015

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

<http://hotel.ru>

<http://hotelmagazine.ru>

<http://hrs.ru>

<http://prohotel.ru>

<http://ratanews.ru>

<http://rbta.ru>

<http://rha.ru>

<http://russiatourism.ru>

<http://www.gaomoskva.ru>

<http://www.hospitality.ru/>

<http://www.restoranoff.ru>

[http://www.rusngo.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&id=813%3A2011-06-15-07-38-20&catid=59%3A2011-04-20-12-39-02&Itemid=117&lang=en](http://www.rusngo.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=813%3A2011-06-15-07-38-20&catid=59%3A2011-04-20-12-39-02&Itemid=117&lang=en)

<http://www.tour-info.ru>

<http://www.tourbus.ru/>

<http://www.tourpravo.ru/legislation.aspx>

<http://www.tpnews.ru>

<http://www.travelline.ru>

<http://www.travelline.ru/hotel-sites-audit>

- |    |                     |   |
|----|---------------------|---|
| 1. | Euro Seek           | <a href="http://www.euroseek.com">http://www.euroseek.com</a>                             |
| 2. | Everything's Travel | <a href="http://www.menibers.aol.com/trvlevery">http://www.menibers.aol.com/trvlevery</a> |
| 3. | Hotel Resource      | <a href="http://www.hotelresource.com">http://www.hotelresource.com</a>                   |
| 4. | Look Smart          | <a href="http://www.looksmart.co.in">http://www.looksmart.co.in</a>                       |
| 5. | Travel Search       | <a href="http://www.travelsearch.com">http://www.travelsearch.com</a>                     |
| 6. | World Pages         | <a href="http://www.worldpages.com">http://www.worldpages.com</a>                         |
| 7. | Yahoo!              | <a href="http://www.yahoo.com">http://www.yahoo.com</a>                                   |

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

## 5.3 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

## **6. 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:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

## **7. 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 CE; 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>

**Семинар 1 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов Введение в специальность. Понятие гостеприимства. Инновации в гостиничном деле.**

#### Вопросы для обсуждения

1. Что является предметом теории гостеприимства?
2. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.
3. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
4. Гостиничные цепи.
5. Международная гостиничная конвенция.

#### • *Контрольные вопросы и задания*

1. Правомерно ли утверждение, что «сфера гостеприимства – это гостиничное хозяйство»? Ответ аргументируйте.
2. Что представляют собой принципы гостеприимства? Могут ли они изменяться с течением времени?
3. Имеются ли отличия в принципах гостеприимства патриархального, индустриального и постиндустриального общества?
4. Что формирует принципы гостеприимства? Приведите примеры традиций гостеприимства у разных народов мира.

<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.

5. В научной литературе существует ряд мнений, что является высшей целью деловой активности в сфере гостеприимства. Некоторые специалисты считают, что такой целью является удовлетворение потребностей клиента; другие – получение прибыли; а третьи – обеспечение качественного обслуживания. А как считаете вы? Что является высшей целью деловой активности в сфере гостеприимства?
6. Правомерно ли утверждение, что «современная индустрия гостеприимства – это индустрия быстрого обслуживания». Ответ аргументируйте.
7. Стремление ко всё большему комфорту – один из главных двигателей развития индустрии гостеприимства. Но единственный ли? Что еще определяет прогресс сферы гостеприимства? Можете ли вы указать на отрицательные последствия стремления человечества жить всё более комфортно?
8. Покажите взаимосвязь между такими понятиями, как потребность, НТП, комфорт. Как эта взаимосвязь проявляется в деятельности сферы гостеприимства?
9. Русский философ С.Н.Булгаков в «Философии хозяйства» (1912 г.) писал: «Мы едим мир не только устами или органами пищеварения, не только легкими и кожей в процессе дыхания, но и в процессе зрения, обоняния, слуха, осязания...» Что имел в виду философ?
10. Что можно считать «ресурсами гостеприимства»? Как НТП влияет на развитие «ресурсов гостеприимства»? Ответ аргументируйте.
11. Выделите и охарактеризуйте основные тенденции развития индустрии гостеприимства.
12. Определите особые потребности у следующих клиентов и предложите варианты удовлетворения этих потребностей в гостиничном обслуживании: группа школьников, родители с маленькими детьми, пожилые граждане, слепой человек, турист из Германии, вегетарианец, человек в инвалидной коляске, владелец животного, человек с большим багажом. Проанализируйте, пользуясь материалами периодических изданий и сети Интернет, какие предложения для гостей перечисленных категорий представлены на рынке гостиничных услуг.

## **Семинар 2 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов РГГУ. История и традиции.**

### **Вопросы для изучения и обсуждения**

1. Профессионально-культурологическая модель выпускника РГГУ, ФИПП по направлению подготовки «Гостиничное дело» как целевой ориентир педагогического процесса.
2. Структура профессиональных компетенций бакалавра по направлению «Гостиничное дело».
3. Структура учебного плана по направлению «Гостиничное дело».
4. Соответствие модели выпускника профиограмме и структуре учебного процесса.

## **Семинар 3 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов**

### **Гостиница: классификация, сервисные службы, услуги**

### **Вопросы для изучения и обсуждения**

1. Средства размещения: понятие, особенности, виды. Классификация средств размещения. Особенности системы классификации гостиниц в России. Типология гостиниц.
2. Номерной фонд гостиниц: классификация, стандартизация. Европейский стандарт классификации номеров.
3. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения.
4. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиничного предприятия.
5. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России

**Семинар 4 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов  
Профессиональная деятельность специалиста гостиничного дела.**

***Вопросы для обсуждения:***

1. Профессиональные требования к человеку, работающему в сфере гостеприимства.
2. Содержание профессиональной деятельности специалиста гостиничного дела.
3. Дополнительные возможности для трудоустройства специалиста гостиничного дела.
4. Профессиограмма специалиста гостиничного дела.
5. Профессиональная культура специалиста гостиничного дела: синтез квалификации и нравственности.

***Контрольные вопросы и задания.***

1. Каковы исторические предпосылки формирования профессии «специалист гостиничного дела»?
2. Какой смысл вкладывается сегодня в понятие «специалист»? Какова разница между понятиями «специалист» и «бакалавр»?
3. Каковы основные возможности для трудоустройства в сфере гостеприимства? Назовите смежные области, в которых может применить свои знания, умения и навыки специалист сферы гостеприимства. Для ответа используйте выдержку из профессиограммы.

**Семинар 5 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов  
Качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности**

**Вопросы для изучения и обсуждения**

1. Перечислите требования к профессионально важным качествам специалиста социально-культурного сервиса и туризма.

2. Существуют ли факторы, свидетельствующие о профессиональной непригодности человека как представителя профессий сферы гостеприимства?

3. Какие элементы входят в состав операционально-деятельностного и мотивационного компонентов профессиональной культуры специалиста сферы гостеприимства?

4. Проанализируйте профессиограмму «Менеджер гостиничного дела». Подберите психологические методики, позволяющие оценить степень развития любых 10 способностей и личностных качеств, обеспечивающих успешность профессиональной деятельности в сфере гостеприимства. В результате самоанализа способностей и качеств, сделайте выводы о степени своей психологической профпригодности на текущий момент времени.

5. Составьте программу самокоррекции и саморазвития качеств, обеспечивающих успешность профессиональной деятельности.

- *Качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности:*

*Способности:*

|  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• вербальные способности (умение говорить четко, ясно, выразительно);</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• высокий уровень развития переключения и распределения внимания;</li> </ul>                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• коммуникативные способности (умение входить в контакт, налаживать взаимоотношения и т.д.);</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ораторские способности (умение грамотно выразить свои мысли, умение убеждать);</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• способность решать проблемные ситуации в короткие сроки;</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• хорошее развитие мнемических способностей;</li> </ul>                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• умение принимать решение в неопределенных ситуациях;</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• хорошее развитие образной и словесно-логической памяти;</li> </ul>                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• умение слушать;</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• развитые организаторские способности;</li> </ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• способность управлять собой;</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• способность влиять на окружающих.</li> </ul>  |

*Личностные качества, интересы и склонности:*

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• склонность к работе с людьми;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• артистизм;</li> </ul> |
|---|--|

|   |   |
|---|---|
| • энергичность;   | • наблюдательность;                           |
| • эрудированность;  | • стремление к саморазвитию;                  |
| • гибкость (умение быстро реагировать на разные изменения в ситуациях); | • уверенность в себе, в принимаемых решениях; |
| • оригинальность, находчивость;   | • целеустремленность, настойчивость;          |
| • терпимость, интерес и уважение к людям;                               | • тактичность, воспитанность;                 |
| • наличие развитой интуиции;  | • креативность.                               |

## 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:

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;

<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.

- 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 (заголовки), 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**

*Целью дисциплины является* – сформировать у студентов целостное представление о гостиничном деле как отрасли народного хозяйства и сфере сервисной деятельности; способствовать воспитанию личностных качеств, необходимых для специалиста в сфере гостиничного бизнеса; развить у студентов стремление к постоянному самосовершенствованию и мобильности в профессии.

*Задачами дисциплины являются:*

- дать студентам теоретические знания в области гостиничной деятельности;
- ознакомить с теоретическими основами индустрии гостеприимства, сконцентрировав внимание на достаточно широком спектре гостиничных услуг и технологий;
- прививать им навыки и умения рационально и критически оценивать сложные экономические, управленческие и психологические ситуации на предприятии в гостиничной индустрии, осознанно определять свой выбор и форму поведения в рамках закона, творческого решения проблем;
- подготовить студентов к практической деятельности в сфере гостеприимства;
- обеспечить направленность профессиональной подготовки на удовлетворение В результате освоения дисциплины (*модуля*) обучающийся должен:

***знать:***

- место и роль гостиничного дела в системе сервисной деятельности; историю мирового и отечественного опыта профессиональной деятельности в сфере гостиничного дела; значение знаний и представлений о профессии как основы для достижения высокого уровня профессиональной культуры; историю развития гостиничного дела в мире и России; профессионально-культурологическую модель выпускника по направлению подготовки «Гостиничное дело», как о характеристике предполагаемого результата образования в РГГУ

***уметь:***

- выделять основные этапы в истории развития гостиничного дела; определять категории гостиниц; анализировать требования профессии к личным качествам человека; анализировать актуальные проблемы современного гостиничного дела; определять наличные (на данный момент обучения) профессионально значимые качества и ориентиры, определяющие студента как обучающегося профессии и овладевающего профессиональной культурой;

***владеть:***

- основными категориями гостиничного дела; навыками классификации основных видов гостиничных предприятий, услуг и ресурсов; навыками применения профиограммы специалиста гостиничного дела в целях самодиагностики и профессионального саморазвития; навыками организации своей аудиторной и самостоятельной учебной деятельности