

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 15:44:17
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Методические указания
для обучающихся по организации и проведению
самостоятельной работы
по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности»
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»

(для заочной формы обучения)**

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск, 2022 г.

Введение

Под самостоятельной работой студентов понимается планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется во внеаудиторное время по инициативе студента или по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Целью самостоятельной работы является изучение тем, не рассмотренных в течение аудиторных занятий

Задачи самостоятельной работы:

- сформировать и развить навыки ведения самостоятельной работы и овладения методикой исследования при решении разрабатываемых в учебно-научной деятельности проблем и вопросов;
- сформировать и закрепить умение правильно, логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;
- повысить уровень подготовленности студентов к самостоятельной работе в соответствии с выбранной специальностью.

Выполнение заданий по самостоятельной работе позволяет студенту закрепить знания и приобрести практические навыки в сфере сервиса и технологий гостиничной деятельности. В процессе её студенты должны приобрести умения получать и систематизировать знания, оперировать их базовыми понятиями, свободно высказывать свои мнения, суждения, умозаключения, грамотно вести полемику.

К самостоятельной работе студентов относятся следующие виды работ:

- самостоятельное изучение литературы, конспектирование материалов;
- подготовка к практическому занятию
- подготовка к собеседованию.

Отдельной составляющей в итоговой оценке по предмету «Сервис и технологии гостиничной деятельности» оценка самостоятельной работы не является. Вместе с тем оценка самостоятельной работы всё же имеет непосредственное отношение к итоговой оценке по дисциплине. Во-первых, оценка самостоятельной работы включается в оценку такой формы промежуточного контроля, как оценка текущей работы на семинарских занятиях. Во-вторых, так как самостоятельная работа по предмету поощряется, преподаватель может использовать (и, как правило, использует) оценку самостоятельной работы в качестве поощрительной составляющей на экзамене. В спорных ситуациях оценка самостоятельной работы может разрешить ситуацию в пользу студента.

Независимо от вида самостоятельной работы, критериями оценки самостоятельной работы могут считаться:

- а) умение проводить анализ;
- б) умение выделить главное (в том числе, умение ранжировать проблемы);
- в) самостоятельность в поиске и изучении литературы, т.е. способность обобщать материал не только из лекций, но и из разных прочитанных и изученных источников;
- г) умение использовать собственные примеры и наблюдения;
- д) заинтересованность в предмете;
- е) умение показать место данного вопроса в общей структуре курса, его связь с другими вопросами;
- ж) умение применять свои знания для ответа на вопросы.

Формами контроля проверка индивидуального задания, конспекта статей.

Самостоятельная работа студентов направлена на формирование компетенций

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

При работе с литературными источниками важно уметь правильно читать, понимать и запоминать прочитанное. Для понимания сложного текста важно не только быть внимательным при чтении, иметь знания и уметь их применять, но и владеть определенными мыслительными приемами. Один из них состоит в крайне важности воспринимать не отдельные слова, а предложения и даже целые группы предложений, т. е. абзацы.

При работе с литературой используются выписки (обязательное условие выписок – точное указание источника и места, откуда это выписано). Целесообразно выписки делать на карточках, что облегчает их хранение и использование. При заполнении карточек следует учитывать, что два самостоятельных вопроса заносить на одну карточку нельзя, т.к. это затруднит их классификацию и хранение. Карточка должна содержать обозначение ее содержания, номер или шифр, указывающий ее место в карточке, дату заполнения, библиографические данные. Записи на карточке следует располагать на одной стороне, они должны быть четкими и достаточно полными. При выписывании цитат крайне важно сохранять абсолютную точность при передаче мыслей автора, ставить их в кавычки. Пропуски в цитате допускаются (отмечаются многоточием), но они не должны изменять смысла высказывания. Цитата обязательно должна быть снабжена указанием источника.

В процессе работы над изучаемым материалом составляется план в целях более четкого выявления структуры текста, записи системы, в которой излагает материал данный автор, подготовки к выступлению, а также для написания какой-либо работы, записи своих мыслей с новой систематизацией материала. В плане могут встречаться отдельные цифры и другие фактические сведения, которые хотя и не являются собственно планом, но помогают в будущем его использовании (к примеру, при выступлении).

При изучении теоретического материала требуется составление конспекта.

Конспект – это краткая письменная запись содержания статьи, книги, лекции, предназначенные для последующего восстановления информации с различной степенью полноты.

Конспект – это систематическая, логически связанная запись, объединяющая план, выписки, тезисы или, по крайней мере, два из этих типов записи. Исходя из определения, выписки с отдельными пунктами плана, если в целом они не отражают логики произведения, если между отдельными частями записи нет смысловой связи, – это не конспект. В конспект включаются не только основные положения, но и доводы, их обосновывающие, конкретные факты и примеры, но без их подробного описания.

Конспектирование может осуществляться тремя способами:

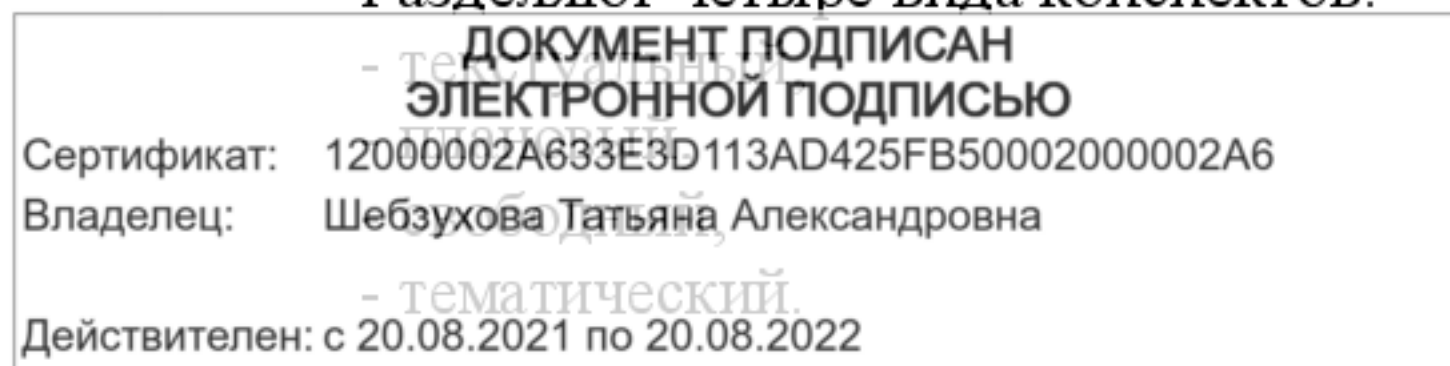
- цитирование (полное или частичное) основных положений текста;
- передача основных мыслей текста «своими словами»;
- смешанный вариант.

Все варианты предполагают использование сокращений.

При написании конспекта рекомендуется следующая последовательность:

1. Проанализировать содержание каждого фрагмента текста, выделяя относительно самостоятельные по смыслу;
2. Выделить из каждой части основную информацию, убрав избыточную;
3. Записать всю важную для последующего восстановления информацию своими словами или цитируя, используя сокращения.

Разделяют четыре вида конспектов:



Текстуальный состоит из отдельных авторских цитат. Необходимо только умение выделять фразы, несущие основную смысловую нагрузку. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время.

Плановый – это конспект отдельных фрагментов материала, соответствующих названиям пунктов предварительно разработанного плана. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления.

Свободный конспект – индивидуальное изложение текста, т.е. отражает авторские мысли через ваше собственное видение. Требуется детальная проработка текста.

Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

Тематический конспект – изложение информации по одной теме из нескольких источников.

Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

Оформление конспекта

1. Название конспектируемого произведения (или его части) и его выходных данных, т.е. библиографическое описание документа.

2. План текста.

3. Изложение наиболее существенных положений изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко своими словами или в виде цитат, включая конкретные факты и примеры.

4. Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, применять условные обозначения.

5. Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

6. Используйте реферативный способ изложения (например: «Автор считает...», «раскрывает...»).

7. Собственные комментарии полагайте на полях.

Итоговым продуктом самостоятельного изучения литературы по конкретным темам является конспект, средством оценки данного вида деятельности – собеседование, тестирование.

Методические рекомендации к самостоятельной работе

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Цель: ознакомиться с понятиями «сервисная деятельность», «потребность», «первичные потребности».

Форма контроля СРС: конспект статей, опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. Подготовка к практическому занятию;
2. Конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Задание 1. Темы для конспектирования.

1. Сервис как общественное и экономическое явление
2. Социальные предпосылки сервисной деятельности
3. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны
4. Структура и виды сервисной деятельности
5. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей
6. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
7. Основы организации сервисной деятельности
8. Специфика оказания различных услуг в сервисной деятельности

Рекомендуемая литература:

1.1 Перечень основной литературы:

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

Перечень дополнительной литературы:

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.
2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна
Форма контроля СРС: конспектирование, опрос.
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности

Цель: ознакомиться с понятиями «сервисная деятельность», «социальная потребность».

Форма контроля СРС: конспектирование, опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. Подготовка к практическому занятию;
2. Конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить источники Интернета и подготовить краткий конспект вопроса: Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

Рекомендуемая литература:**1.1 Перечень основной литературы:**

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

Перечень дополнительной литературы:

3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
4. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

4. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.
5. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

Тема 3. Вопросы истории развития сервиса в России

Цель: ознакомить со спецификой развития сферы услуг в России.

Форма контроля СРС: тестирование, конспект, опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. Подготовка к практическому занятию;
2. Конспектирование материалов.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Деятельность кооперативов в России».

Рекомендуемая литература:**1.1 Перечень основной литературы:**

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

Перечень дополнительной литературы:

5. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 42000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

6. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

7. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

8. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

9. 3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации гостиничной деятельности

Цель: ознакомить с понятием и сущностью профессиональной деятельности в «контактной зоне».

Форма контроля СРС: конспект, опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. Подготовка к практическому занятию;
2. Конспектирование материалов;
3. Подготовка к собеседованию.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Оформление контактной зоны»

Задание 2. Составить план оформления контактной зоны.

Рекомендуемая литература:

1.1 Перечень основной литературы:

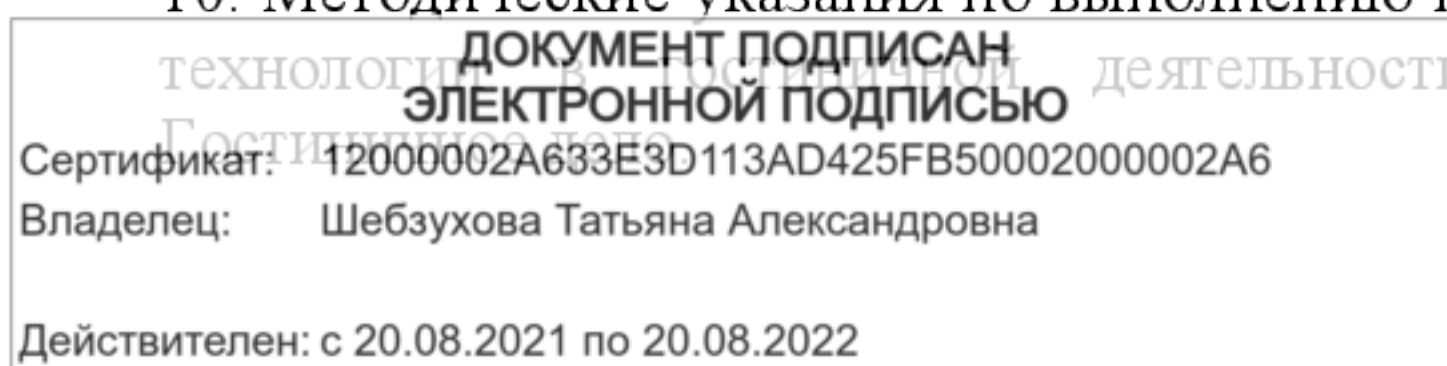
1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

Перечень дополнительной литературы:

7. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
8. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

10. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03



11. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

12. 3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

Тема 5. Виды гостиничной деятельности

Цель: ознакомить с различными видами сервисной деятельности.

Форма контроля СРС: опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. Подготовка к практическому занятию;
2. Подготовка к собеседованию.

Задания для СРС:

Задание 1. Написать перечень предприятий сервиса региона КМВ.

Задание 2. Подготовить материал к теме: «Особенности видов сервиса».

Рекомендуемая литература:

1.1 Перечень основной литературы

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

Перечень дополнительной литературы:

9. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
10. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

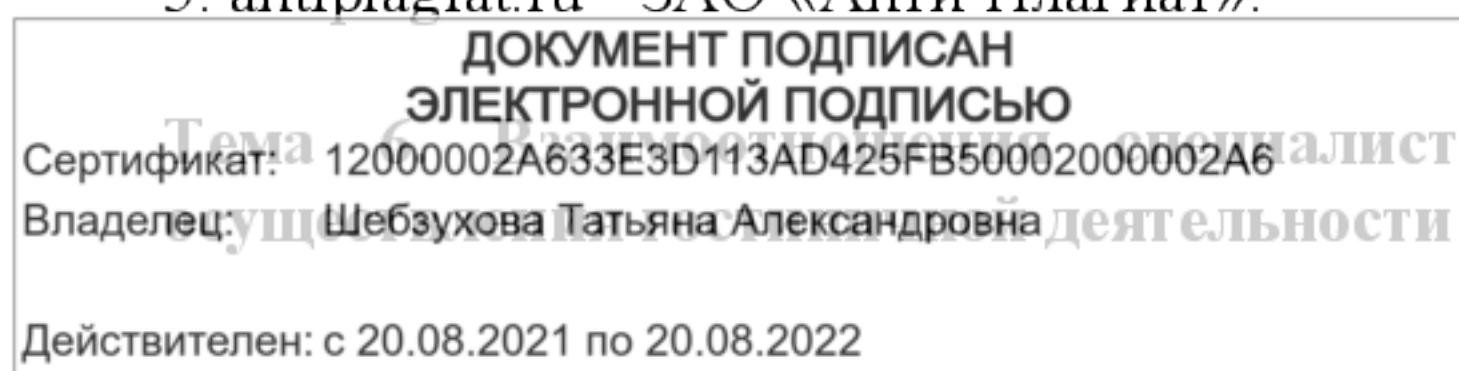
2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

13. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

14. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».



Цель: ознакомить с основами и особенностями взаимоотношений исполнителя услуги и потребителя.

Форма контроля СРС: опрос, конспект.

Вид самостоятельной работы:

1. Подготовка к практическому занятию;
2. Конспектирование материалов;
3. Самостоятельное изучение литературы.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Технологии обслуживания».

Рекомендуемая литература:

Рекомендуемая литература:

1.1 Перечень основной литературы:

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

Перечень дополнительной литературы:

11. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
12. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

15. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

16. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

Тема 7. Теория организации обслуживания

Цель: ознакомить с основами и особенностями организации обслуживания.

Форма контроля СРС: опрос, конспект.

Вид самостоятельной работы:

1. Подготовка к практическому занятию;
2. Конспектирование материалов;
3. Самостоятельное изучение литературы.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Закон о защите прав потребителей».

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

14. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

17. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

18. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

Тема 8. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения

Цель: ознакомить с понятием «конфликт».

Форма контроля СРС: опрос, конспектирование.

Вид самостоятельной работы:

1. Подготовка к практическому занятию;
2. Конспектирование материалов;
3. Самостоятельное изучение литературы.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Особенности профессионального поведения в сфере сервиса».

Рекомендуемая литература:

1.1 Перечень основной литературы:

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

Перечень дополнительной литературы:

15. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

16. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

19. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

20. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

Тема 9. Категории потребителей и особенности их обслуживания

Цель: ознакомить с категориями потребителей и особенностями их обслуживания.

Форма контроля СРС: опрос, конспектирование, презентация.

1. подготовка к практическому занятию;
2. конспектирование материалов;
3. подготовка к собеседованию.

Задания для СРС:

Задание 1. Изучить и законспектировать тему «Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем».

Задание 2. Подготовить материал на тему «Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуги».

Рекомендуемая литература:

Рекомендуемая литература:

1.1 Перечень основной литературы:

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

Перечень дополнительной литературы:

17. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
18. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

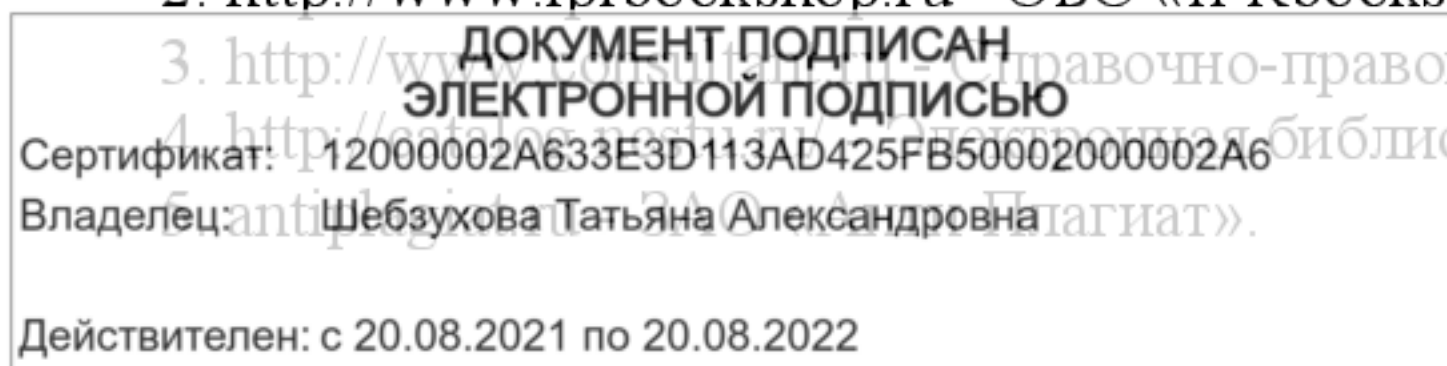
2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

21. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

22. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».



Тема 10. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения

Цель: ознакомить с понятием и сущностью процесса принятия решения о покупке.

Форма контроля СРС: опрос.

Вид самостоятельной работы:

1. Подготовка к практическому занятию;
2. Подготовка презентации.

Задания для СРС:

Задание 1. Написать сообщение на тему «Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом».

Задание 2. Подготовить материал по теме: «Виды конфликтов и способы их разрешения».

Рекомендуемая литература:

1.1 Перечень основной литературы:

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.
- 2.

Перечень дополнительной литературы:

19. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>
20. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

23. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.
24. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ**

**Методические указания
по выполнению практических работ по дисциплине «Сервис и технологии
в гостиничной деятельности»
для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль): «Гостиничная деятельность»
*(для заочной формы обучения)***

Пятигорск, 2022

1. Пояснение к электронной подписи	ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

Дисциплина «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» осваивается студентами в течение 135 часов. Часть этого времени (114,75 часов) отводится на самостоятельную, или внеаудиторную, работу студентов, другая часть (13,5 часов) – это аудиторные формы работы (лекционные и практические занятия), которые организуются непосредственно преподавателем.

Практическое занятие является важнейшей формой усвоения знаний. Очевидны три структурные его части: предваряющая (подготовка к занятию), непосредственно сам семинар (обсуждение вопросов темы в группе) и завершающая часть (после семинарская работа студентов по устранению обнаружившихся пробелов в знаниях).

Не только семинар, но и предваряющая и заключающая его части являются необходимыми звеньями целостной системы усвоения вынесенной на обсуждение темы.

Семинарское занятие является средством проверки знаний, отработки навыков самостоятельного изучения материалов по дисциплине, работы с литературой, умения логично и последовательно излагать усвоенный материал. Выступая на семинарском занятии, слушатели должны показать умение выделить основные положения, иллюстрировать их применение, а также делать практически значимые выводы из теоретических положений.

Ко всем темам семинарских занятий дан перечень наиболее важных вопросов, необходимых для усвоения, а также приведен список основной и дополнительной литературы, необходимой для изучения.

Для лучшего усвоения материала необходимо вести конспект в отдельной тетради. Такой конспект может быть в форме плана ответов по каждому вопросу темы, а в некоторых случаях и кратким ответом (со ссылками на соответствующий источник: нормативный материал или литературу).

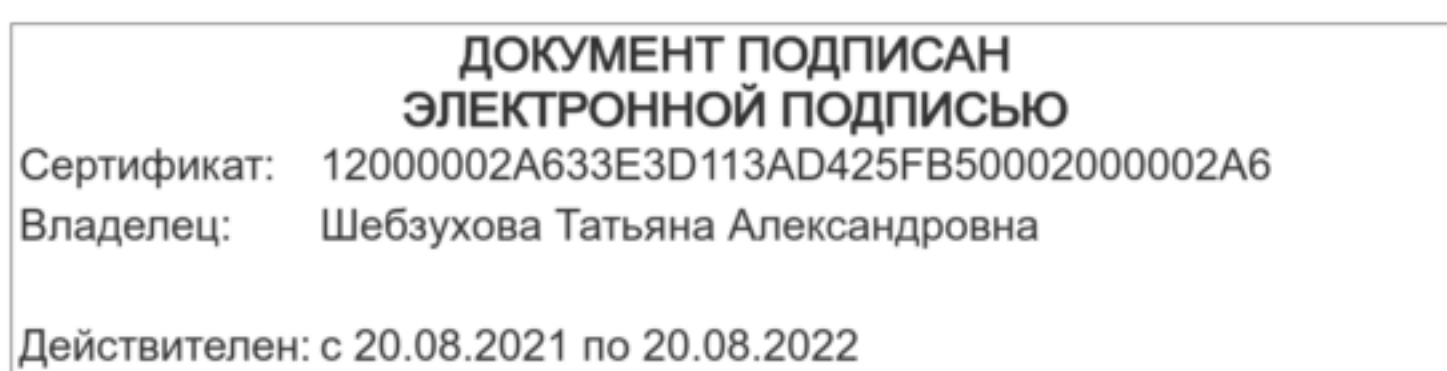
На семинарском занятии большое внимание уделяется рассмотрению не только теоретических вопросов, но и выполнению практических упражнений, направленных на выработку умений и навыков культурной речи. К каждому семинарскому занятию студент подбирает материалы из методической литературы, СМИ, Интернета.

Рекомендуется в отдельной тетради вести словарь терминов (в алфавитном порядке) с пояснениями к ним.

Если слушатель не подготовился к семинарскому занятию или пропустил его по какой-то причине (в том числе и по болезни), он обязан во внеурочное время отчитаться по этой теме перед преподавателем, ведущим занятие в группе. При возникновении трудностей при изучении курса, необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего занятия, в соответствии с графиком консультаций, который имеется на кафедре Туризма и гостиничного дела.

При подготовке к семинарским занятиям по всем темам слушатели должны изучить:

- рекомендованную в плане семинарских занятий основную литературу;
- рекомендованную в плане семинарских занятий дополнительную литературу;
- нормативно-правовую документацию в области охраны труда и гражданской обороны.



2. План практических (семинарских) занятий

Практическое занятие 1. Вопросы истории развития сервиса в России.

Цель: Изучить вопросы истории развития сервиса в России.

Организационная форма занятия: семинар.

Вопросы для обсуждения:

1. Эволюция развития сферы гостиничного сервиса.
2. Сфера бытового обслуживания населения: тенденции развития.
3. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.

Практическое занятие 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Цель: Ознакомить с сервисной деятельностью как формой удовлетворения потребностей человека.

Вопросы для обсуждения:

1. Биологические потребности.
2. Иерархия потребностей по А.Маслоу.

Практическое занятие 3. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

Цель: Изучить понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса.
2. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы.
3. Внешний вид работника сервисной организации.

Практическое занятие 4. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг

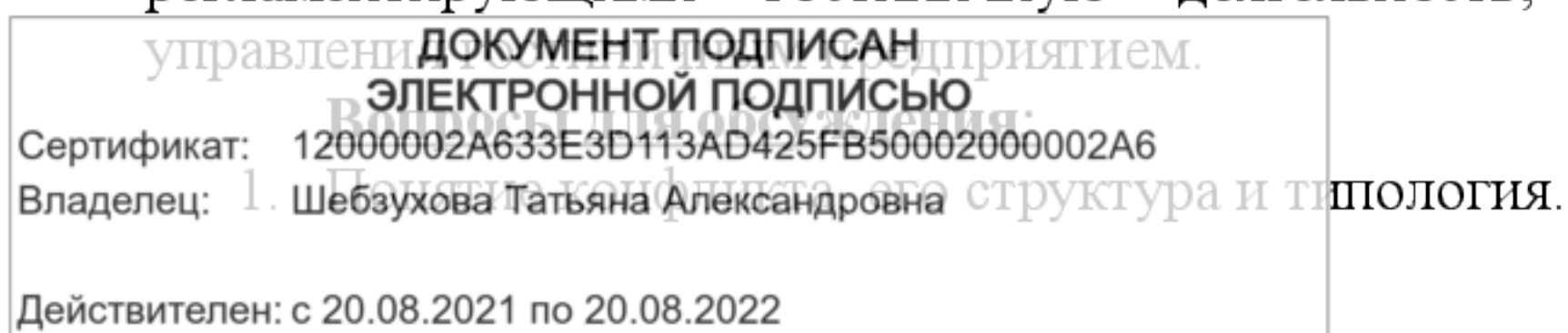
Цель: Изучить современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Перспективы развития гостиничного бизнеса в современных условиях.
2. Проблемы современного российского гостиничного бизнеса и пути их решения.
3. Современная мировая тенденция в отельном бизнесе.
4. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства.

Практическое занятие 5-9. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения. Категории потребителей и особенности их обслуживания. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Организационная структура управления гостиничным предприятием.

Цель: ознакомить с конфликтами в сфере сервиса, с категориями потребителей и особенностях их обслуживания, технологиями обслуживания, организацией разработки новых гостиничных продуктов, правовыми и нормативными документами, регламентирующими гостиничную деятельность, с организационной структурой



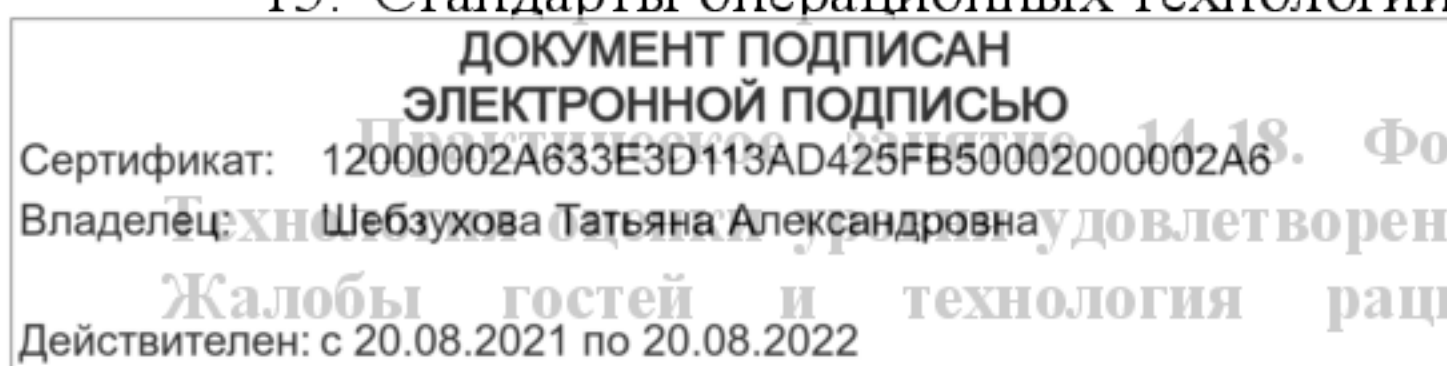
2. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом. Модель процесса конфликта и его последствия.
3. Методы управления конфликтными ситуациями в организации.
4. Значение типологий потребителей услуг.
5. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания.
6. Социально-демографические характеристики потребителей.
7. Социально-психологические характеристики и поведение потребителей.
8. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта.
9. Структура и уровни гостиничного продукта.
10. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры.
11. Технологии создания гостиничного продукта.
12. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы.
13. Стратегии в индустрии гостеприимства.
14. Международная и Российская нормативно-правовая база, органы регулирования деятельности по оказанию гостиничных услуг.
15. Стандартизация и классификация гостиниц.
16. Закон РФ «О защите прав потребителя», закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ», Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
17. Виды организационно – управленческих структур.
18. Организационно – управленческая структура современного ТК. Построение организационно й структуры гостиницы

Практическое занятие 10-13. Гостиничная деятельность как средство размещения капитала. Формирование тарифной политики гостиничного предприятия. Виды тарифов в гостиничном бизнесе. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг.

Цель: ознакомить с гостиничной деятельностью как средством размещения капитала, с формированием тарифной политики гостиничного предприятия, видами тарифов в гостиничном бизнесе, а также производственно-технологической деятельностью гостиниц и других средств размещения по предоставлению услуг.

Вопросы для обсуждения:

1. Характеристика проблем реализации инвестиционных проектов в России на современном этапе.
2. Субъекты управления гостиничными инвестиционными проектами.
3. Управление ресурсами инвестиционного проекта в гостиничном бизнесе.
4. Этапы реализации инвестиционных проектов в гостиничном бизнесе.
5. Понятие тарифов в гостиничном бизнесе.
6. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия.
7. Виды тарифов в гостиничном бизнесе.
8. Факторы, влияющие на формирование цен в гостиничном бизнесе.
9. Процесс формирования цен на услуги отеля.
10. Розничное ценообразование, принцип паритетности розничных цен.
11. Видов тарифов в гостиничном бизнесе.
12. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия.
13. Технологическая последовательность производственного
14. процесса в гостинице.
15. Стандарты операционных технологий производственного процесса.



14-18. Формы и стили обслуживания клиентов. Удовлетворенности клиентов качеством обслуживания. Роль

маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия. Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля.

Цель: Ознакомить с формами и стилями обслуживания клиентов, с технологией оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания, с жалобами гостей и технологией рационального их урегулирования, с ролью маркетинговых технологий в повышении эффективности деятельности гостиничного предприятия, с сегментным анализом гостиничного рынка и организацией позиционирования продукта отеля.

Вопросы для обсуждения:

1. Стил ь обслуживания клиентов в гостиничном предприятии.
2. Профессиональная этика работников гостиничного предприятия.
3. Особенности обслуживания клиентов в гостинице.
4. Стратегия обслуживания клиентов.
5. Отзывы гостей о пребывании в отеле как эффективный метод оценки качества обслуживания.
6. Технология «Анонимная инспекция».
7. Проблемы, связанные с жалобами клиентов гостиниц.
8. Основные ошибки в технологии работы с жалобами.
9. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами.
10. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле.
11. Технологии партизанского и вирусного маркетинга в гостиничном деле.
12. Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания.
13. Разработка программы маркетинга.
14. Дифференцированный и недифференцированный подходы к представлению продукта на рынке.
15. Основные преимущества проведения сегментации рынка гостиничных услуг.

Практическое занятие 19-22. Управление эксплуатацией здания отеля. Управление безопасностью отеля. Менеджмент ресторанов и баров отеля. Управление процедурами размещения, учета и выписки гостей.

Цель: познакомить с управлением эксплуатацией здания отеля, с управлением безопасностью отеля, с менеджментом ресторанов и баров отеля, с управлением процедурами размещения, учета и выписки гостей.

Вопросы для обсуждения:

1. Ключевые группы работ по эксплуатации здания отеля.
2. Комплексная система управления процедурами эксплуатации здания отеля.
3. Структура комплекса ремонтных работ при управлении эксплуатацией отеля.
4. Основные направления работы по обеспечению безопасности отеля, его персонала и гостей. Контроль доступа и сохранность имущества.
5. Пожарная безопасность отеля.
6. Ключевые составляющие управления ресторанным бизнесом.
7. Ключевые составляющие ресторанного сервиса.
8. Продвижение услуг ресторанов и баров.
9. Алгоритм разработки рецептов приготовления блюд в ресторане.
10. Ключевые функции службы управления номерным фондом.
11. Процедуры регистрации гостей.
12. Последовательность регистрации гостей в отеле.
13. Последовательность смены статуса номера при выписке гостя.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат:	12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец:	Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022	

Практическое занятие 23-25. Технология привлечения потенциальных клиентов в гостиничной индустрии. Технология работы отдыха и развлечений, а также дополнительных и сопутствующих услуг. Тренды в гостиничной индустрии.

Цель: Изучить технологию привлечения потенциальных клиентов в гостиничной индустрии, технологию работы отдыха и развлечений, а также дополнительные и сопутствующие услуги, тренды в гостиничной индустрии.

Вопросы для обсуждения:

1. Наиболее эффективные способы привлечения клиентов.
2. Технология привлечения приоритетных клиентов.
3. Формирования политики развития клиентской базы.
4. Технология отдыха и развлечений в гостиничном комплексе.
5. Организация и технология предоставления дополнительных услуг.
6. Анимационное обслуживание в гостиницах.
7. Экосистемы.
8. Оценка номера в виртуальной реальности.
9. Использование номеров как кабинетов для работы.

Самостоятельное изучение теоретического курса

Самостоятельное изучение теоретического материала предусмотрено на всём протяжении курса. Такая работа сопровождает лекционные, семинарские занятия, промежуточный и итоговый контроль, и в то же время является отдельным видом самостоятельной работы студента.

Источниками для самостоятельного изучения теоретического курса выступают:

- учебники по предмету;
- курсы лекций по предмету;
- учебные пособия по отдельным темам (например, по правилам оказания первой медицинской помощи);
- научные статьи в периодической печати и рекомендованных сборниках;
- научные монографии.

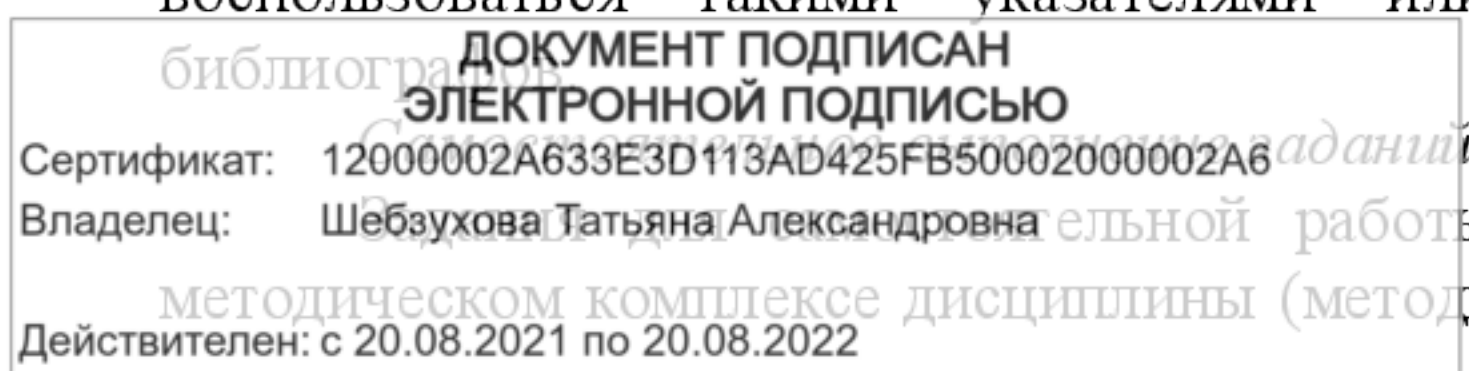
Умение студентов быстро и правильно подобрать литературу, необходимую для выполнения учебных заданий и научной работы, является залогом успешного обучения. Самостоятельный подбор литературы осуществляется при подготовке к практическим занятиям, подготовке к экзамену.

Существует несколько способов составления списка необходимой литературы.

Во-первых, в учебной программе дисциплины, в методических указаниях к семинарским занятиям приводится список основной и дополнительной литературы, которую рекомендуется изучить по соответствующей теме или разделу учебной дисциплины. При подготовке научных работ целесообразно изучать общий список литературы и делать выборку подходящей к теме литературы.

Во-вторых, в большинстве учебников, монографий и статей делаются ссылки, сноски на другие литературные источники, приводится список литературы по раскрываемой в книге проблеме. Целесообразно изучать научную ту литературу, на которую ссылаются исследователи в своих научных публикациях, поскольку изучение именно такой литературы формирует представление о состоянии и развитии того или иного вопроса.

В-третьих, поиску необходимой литературы существенно помогут различного рода библиографические указатели и пособия. В библиографическом отделе библиотеке можно воспользоваться такими указателями или прибегнуть к помощи специалистов-



и методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студентов). Кроме того, задания и упражнения могут предлагаться преподавателем кафедры, ведущим практические занятия. На лекциях преподаватели также дают задания для самостоятельной работы.

В рамках самостоятельной работы студенты сами могут предлагать собственные темы и формы выполнения заданий, согласуя их с преподавателем.

Сдача задания производится преподавателю, ведущему семинарские занятия, в установленные им сроки.

Виды самостоятельной работы: самостоятельное изучение литературы, подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к конспектированию литературы следует начинать с повторения материала лекции по соответствующей теме, а потом переходить к изучению материала учебника, руководствуясь вопросами к собеседованию.

Конспектирование материала способствует закреплению и углублению понимания изученного материала, а также приобретению навыков самостоятельного изучения литературы.

Итоговый продукт самостоятельной работы: конспект.

Средства и технологии оценки: собеседование.

1. Перечень основной литературы:

1. Перечень основной литературы:

1. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения : учебное пособие / В.С. Сенин, А.В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2014. - 140 с.

2. Перечень дополнительной литературы:

Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

3. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

2. Методические указания для обучающихся по организации и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервис и технологии в гостиничной деятельности» для студентов направления 43.03.03 Гостиничное дело.

3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины:

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС «IPRbooks»;
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система КонсультантПлюс;
4. <http://catalog.ncstu.ru/> - Электронная библиотека СКФУ;
5. antiplagiat.ru - ЗАО «Анти Плагиат».

