

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 16:43:27

Уникальный программный ключ: «СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Европейский опыт развития гостиничного дела

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки	<u>43.03.03 Гостиничное дело</u>
Направленность (профиль)	<u>Гостиничная деятельность</u>
Квалификация выпускника	<u>бакалавр</u>
Форма обучения	<u>очная</u>
Год начала обучения	<u>2021</u>
Изучается	<u>в 5 семестре</u>

г. Пятигорск 2021 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Европейский опыт развития гостиничного дела» предназначена для бакалавров направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

Целью данной дисциплины является освоение компетенций, которыми должен обладать обучающийся в области гостиничного дела.

Задачами освоения дисциплины «Европейский опыт развития гостиничного дела» являются:

- изучение эффективных и полезных инструментов по практической организации современных зарубежных предприятий гостиничного бизнеса;
- изучение зарубежного опыта, перспектив развития и организации гостиничного дела для повышения эффективности механизма управления в гостиничном хозяйстве РФ;
- формирование системы знаний, позволяющих будущим специалистам в области гостиничного дела эффективно применять полученные знания на практике.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Европейский опыт развития гостиничного дела» относится к дисциплинам, формируемым участниками образовательных отношений. Ее освоение проходит в 5 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

«Европейский опыт развития гостиничного дела» опирается на базовые знания, полученные при изучении «Законодательство в гостиничном бизнесе», «Экономика гостиничного предприятия», «Бухгалтерский учет на предприятиях гостеприимства».

4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина «Европейский опыт развития гостиничного дела» закладывает основу знаний, служащих прочной базой для освоения дисциплины «Организация предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе», «Ценообразование в гостиничной деятельности».

5. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

5.1. Наименование компетенций

Код	Формулировка:
<u>Профессиональные компетенции</u>	
ПК-3	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере
ПК-12	ПК-12. Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания

5.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Планируемые результаты обучения по	Формируемые компетенции
------------------------------------	-------------------------

дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	
Знать: - организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; - теоретические основы организации производственнотехнологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - современные технологии и инновационные методы организации гостиничного дела.	ПК-12. Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания
Уметь: - диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в гостиничной индустрии; - анализировать производственнотехнологическую деятельность и функциональные процессы гостиниц и других средств размещения; - выявлять особенности организации гостиничной деятельности.	и й

Владеть: - навыками применения современных технологий и методов в организации гостиничной деятельности; - навыками выявления и исследования конкурентного преимущества гостиничных предприятий; - навыками применять зарубежный опыт для	
---	--

формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей.	
Знать: - основные инновационные технологии в международной гостиничной деятельности; - европейскую систему обслуживания потребителей; - новые формы обслуживания потребителей и пути их внедрения в деятельность	ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере
Уметь: - формулировать подходы к развитию гостиничной деятельности в контексте международных тенденций; - обсуждать и разрабатывать стратегии развития гостиничного дела на основе европейского опыта деятельности международных ассоциаций и союзов в гостиничной сфере.; - применять инновационные технологии в гостиничной деятельности	

1	Предмет, методы и задачи дисциплины «Европейский опыт развития гостиничного дела».	ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере	1,5	1,5	-	-	1,5
2	Зарождение и основные этапы развития гостиничного бизнеса в мире.		1,5	1,5	-	-	1,5
3	Географическая структура мирового гостиничного хозяйства.		1,5	1,5	-	-	1,5
4	Становление и развитие современных форм и методов ведения гостиничного хозяйства зарубежных стран.		1,5	1,5	-	-	1,5
5	Гостиничное хозяйство стран – членов ЕС в условиях интернационализации хозяйствующих субъектов и экономической интеграции.		1,5	1,5	-	-	1,5

Раздел 2. Современные подходы к управлению качеством гостеприимства за рубежом и в России.

6	Системы классификации за рубежом как информация о средствах размещения, формах организации и качестве услуг.	ПК-12. Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания	1,5	1,5	-	-	1,5
7	Опыт разработки системы управления качеством услуг в гостиницах Европы и США.		1,5	1,5	-	-	1,5
8	Современные подходы к эффективной классификации гостиниц в зарубежных странах.		1,5	1,5	-	-	1,5
9	Современные подходы к управлению качеством гостеприимства в России.		1,5	1,5	-	-	1,5

Раздел 3. Организационно-правовые формы деятельности гостиничных компаний за рубежом.

10	Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности в зарубежных странах.	ПК-12. Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания	1,5	1,5	-	-	1,5
11	Нормативная база обеспечения безопасности при организации гостиничных услуг за рубежом.		1,5	1,5	-	-	1,5
12	Требования к оборудованию и оснащению зарубежных гостиниц.		1,5	1,5	-	-	1,5

13	Принципы организационного построения гостиничных предприятий за рубежом		1,5	1,5	-	-	1,5
14	Организационные структуры подразделений зарубежных отелей, как отражение лидирующих позиций менеджмента гостеприимства.		1,5	1,5	-		1,5
Раздел 4. Главные направления и тенденции развития гостиничного дела за рубежом и в России.							
15	Современные инструменты организации международного гостиничного бизнеса.	ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере	1,5	1,5	-	-	1,5
16	Инновационные механизмы управления качеством услуг зарубежного отеля.		1,5	1,5	-	-	1,5
17	Мировая практика устойчивого развития индустрии гостеприимства.		1,5	1,5	-	-	1,5
18	Перспективы развития гостиничного бизнеса в РФ с учетом зарубежного опыта.		1,5	1,5	-	-	1,5
	Итого за 5 семестр		27	27	-	-	27
	Итого		27	27	-	-	27

7.2 Наименование и содержание лекций

№ темы	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Интерактивная форма проведения
5 Семестр			
Раздел 1. Эволюция и современные особенности международного гостиничного бизнеса.		7,5	
1	Предмет, методы и задачи дисциплины «Европейский опыт развития гостиничного дела». Основные понятия международной гостиничной деятельности.	1,5	
2	Зарождение и основные этапы развития гостиничного бизнеса в мире. Международная гостиничная индустрия. История гостиничной индустрии Европы. Развитие гостиничной индустрии на современном этапе. Глобальные тенденции и перспективы развития мировой гостиничной индустрии	1,5	

3	Географическая структура мирового гостиничного хозяйства. Структура мирового гостиничного хозяйства. Влияние природно-климатических, историко-культурных и социально-экономических предпосылок развития туризма на сегментацию рынка гостиничного сервиса. Сегментация мирового гостиничного рынка.	1,5	
4.	Становление и развитие современных форм и методов ведения гостиничного хозяйства зарубежных стран. Эволюция подходов к развитию гостеприимства. Глобальные тренды индустрии гостеприимства за рубежом. Гостиничные цепи. Экономика впечатлений. IT-технологии. Цифровизация.	1,5	
5.	Гостиничное хозяйство стран – членов ЕС в условиях интернационализации хозяйствующих субъектов и экономической интеграции. Анализ основных показателей гостиничного хозяйства отдельных стран Европы. Модели европейской гостиничной индустрии.	1,5	
Раздел 2. Современные подходы к управлению качеством гостеприимства за рубежом и в России.		6	
6.	Системы классификации за рубежом как информация о средствах размещения, формах организации и качестве услуг. Классификация и	1,5	
	типология гостиничных предприятий по международным стандартам. Практика применения международного опыта в гостиничном бизнесе.		
7.	Опыт разработки системы управления качеством услуг в гостиницах Европы и США. Международная модель системы менеджмента качества. Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Программа качества в гостеприимстве Швейцарии и Германии. Опыт разработки системы управления качеством услуг в гостиницах США.	1,5	

8.	Современные подходы к эффективной классификации гостиниц в зарубежных странах. Критерии классификации отельных предприятий. Европейская система «звезд». Система букв (А, В, С, Д), используемая в Греции. Система «корон», применяемая в Великобритании. Система категорий (Италия, Израиль). Система классов (Германия). Классификация, предложенная ассоциацией британских туристических агентств - British Travel Authority (ВТА). Подход к классификации в гостиничных цепях.	1,5	
9.	Современные подходы к управлению качеством гостеприимства в России. Российские государственные стандарты системы менеджмента качества ИСО. Принципы менеджмента качества. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.	1,5	
Раздел 3. Организационно-правовые формы деятельности гостиничных компаний за рубежом.		7,5	
10.	Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности в зарубежных странах. Международные гостиничные правила. Рекомендации по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренных региональными комиссиями. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами Всемирной федерации ассоциаций турагентств (УФТАА) и Международной гостиничной ассоциации (МГА).	1,5	
11.	Нормативная база обеспечения безопасности при организации гостиничных и туристских услуг за рубежом. Международные межправительственные и международные негосударственные организации, занимающиеся вопросами развития международного гостеприимства и обеспечения его безопасности. Базовые принципы обеспечения безопасности гостеприимства в мире в документах ЮНВТО и	1,5	

	других международных актах.		
12.	Требования к оборудованию и оснащению зарубежных гостиниц. Эволюция подходов к оборудованию и оснащению отелей. Глобальные тренды индустрии гостеприимства за рубежом.	1,5	

13.	Принципы организационного построения гостиничных предприятий за рубежом Централизация и децентрализация. Виды организации управления. Основные модели организации гостеприимства за рубежом.	1,5	
14.	Организационные структуры подразделений зарубежных отелей, как отражение лидирующих позиций менеджмента гостеприимства. Организационные структуры управления зарубежных отелей. Факторы, влияющие на организационную структуру. Организационная структура управления в сетевых гостиницах.	1,5	
Раздел 4. Главные направления и тенденции развития гостиничного дела за рубежом и в России.		6	
15.	Современные инструменты организации международного гостиничного бизнеса. Мониторинг организации деятельности международных отелей как инструмент прогноза и планирования. Современные стратегии развития международного гостиничного бизнеса: тенденции и принципы.	1,5	
16.	Инновационные механизмы управления качеством услуг зарубежного отеля. Современное состояние менеджмента качества услуг. Государственное регулирование системы менеджмента качества и видов деятельности через различные организации.	1,5	
17.	Мировая практика устойчивого развития индустрии гостеприимства. Основные стратегические направления в сфере обеспечения устойчивого развития предприятий гостеприимства в Европе: государственно-частное партнёрство, экологизация хозяйственной деятельности, вовлечение местного населения в сферу гостеприимства, применение новейших технологий, переход к ответственному потреблению.	1,5	
18.	Перспективы развития гостиничного бизнеса в РФ с учетом зарубежного опыта. Современные тенденции и проблемы устойчивого развития бизнеса в сфере гостеприимства. Характеристика компонентов устойчивого развития гостиничного и санаторнокурортного бизнеса в РФ. Разработка региональных программ развития.	1,5	
	Итого за 5 семестр	27,0	
	Итог о	27,0	

7.3 Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

7.4 Наименование практических занятий

№	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Интерактивная форма проведения
5 семестр			
Раздел I. Эволюция подходов к развитию гостеприимства в России за рубежом.			
	Практическое занятие № 1. Вводный курс. Введение в дисциплину.	1,5	
1.	Практическое занятие № 2. Зарождение и основные этапы развития гостиничного бизнеса в мире.	1,5	
2.	Практическое занятие № 3. Структура мирового гостиничного хозяйства.	1,5	
3.	Практическое занятие № 4. Основные модели организации гостеприимства за рубежом	1,5	
4.	Практическое занятие № 5. Становление и развитие форм и методов ведения гостиничного хозяйства зарубежных стран.	1,5	современных
Раздел 2. Современные подходы к управлению качеством гостеприимства за рубежом и в России.			
	Практическое занятие № 6. Зарубежный опыт управления гостиничным комплексом	1,5	
6.	Практическое занятие № 7. Международная стандартизация обслуживания и классификация гостиниц	1,5	Кейс-задача
	Практическое занятие № 8. Опыт разработки системы управления качеством услуг в гостиницах Европы и 8. США.	1,5	
9.	Практическое занятие № 9. Современные подходы к управлению качеством гостеприимства в России.	1,5	
Раздел 3. Организационно-правовые формы деятельности гостиничных компаний за рубежом.			
10.	Практическое занятие № 10. Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности в зарубежных странах.	1,5	
11.	Практическое занятие № 11. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии	1,5	
12.	Практическое занятие № 12. Франчайзинг в гостиничной индустрии	1,5	
13.	Практическое занятие № 13. Системы взаимоотношений владельца и управленческого звена	1,5	
14.	Практическое занятие № 14. Таймшер в системе гостиничного бизнеса	1,5	
Раздел 4. Главные направления и тенденции развития гостиничного дела за рубежом и в России.			
	Практическое занятие № 15.	1,5	

15. Современные инструменты организации международного гостиничного бизнеса. Практическое занятие № 16. Глобальные тренды и инновационные технологии в международном гостиничном бизнесе. 1,5
16. Практическое занятие № 17. Мировая практика устойчивого развития индустрии гостеприимства. 1,5
17. Практическое занятие № 18. Перспективы развития творческого гостиничного бизнеса в РФ с учетом зарубежного опыта. задание (проект) 1,5

Итого 5 семестр 27,0

7.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуе мых	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельно й	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
				СРС	Контактная работа с преподавателе м	Всего
5 семестр						
ПК-3	Самостоятельное изучение литературы по темам 1-18	Конспект материалов	Собеседование	2,7	0,3	3,0
ПК-12	Подготовка к кейс-задаче по темам 5-7	Доклад	Сообщения	4,5	0,5	5,0
ПК-12 ПК-12 ПК-3	Подготовка к практическим заданиям по темам 8-12	Конспект материалов	Собеседование	2,7	0,3	3,0
	темам 11- 12Подготовка к круглому столу по темам 13-16	Конспект материалов	Сообщение	4,5	0,5	5,0
	Подготовка презентаций проектов по Темам 17-18	Проект	Презентация проекта	4,5	0,5	5,0
ПК-3 ПК-12	Подготовка к экзамену	Конспект материалов	Собеседование	5,4	0,6	6,0

Итого за семестр	24,3	2,7	27,0
Итого	24,3	2,7	27,0

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО. Паспорт фонда оценочных средств

Код оцениваемой компетенции	Этап формирования компетенции (№ темы)	Средства и технологии оценки	Тип контроля (текущий/)	Вид контроль (устный/ письмен)	Наименование оценочного средства
ПК-3	1-4	Собеседование	Текущий	Устный	Вопросы для собесед.
ПК-12	5-7	Сообщения	Текущий	Устный	Кейс-задача
ПК-12	8-12	Собеседование	Текущий.	Устный	Вопросы для собеседования
ПК-12	13-16	Сообщения	Текущий	Устный	Перечень дискуссионных тем для круглого стола
ПК-3	17-18	Презентация проекта	Текущий	Устный	Темы индивидуальных творческих проектов
ПК-3 ПК-12	1-18	Собеседование	Промежуточный	Устный	Вопросы к экзамену

8.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 Баллов
ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере					
	Знать: организацию функционал	- организацию отдельных функциональ	- организацию некоторых функциональ	- организацию функционал	

Базовый	ьных процессов в гостиницах и других средствах размещения; - теоретические основы проектирования производственнотехнологической деятельности и гостиниц и других средств размещения;	ных процессов в гостиницах и других средствах размещения; - отдельные теоретические основы проектирования производственнотехнологической деятельности гостиниц и других средств размещения;	ных процессов в гостиницах и других средствах размещения; - некоторые теоретические основы проектирования производственнотехнологической деятельности гостиниц и других средств размещения;	ьных процессов в гостиницах и других средствах размещения; - теоретические основы проектирования производственнотехнологической деятельности и гостиниц и других средств размещения;	
	Уметь: диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в гостиничной индустрии; - анализировать организационнофункциональные процессы гостиниц и других средств размещения;	диагностировать и выявлять отдельные типы проблемных ситуаций в гостиничной индустрии; - анализировать отдельные функциональные процессы гостиниц и других средств размещени	диагностировать и выявлять некоторые различные типы проблемных ситуаций в гостиничной индустрии; - анализировать некоторые функциональные процессы гостиниц и других средств размещени	диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии; - анализировать организационнофункциональные процессы гостиниц и других средств размещения;	
	Владеть:				

	- навыками применения специфическ их методов исследовате льской деятельност и гостиниц ; - навыками выявления и исследовани я конкурентного преимущест ва;	- отдельными некоторыми навыками применения специфически х методов исследователь ской деятельности гостиниц; - отдельными навыками выявления и исследования конкурентного преимущества	- некоторыми навыками применения специфически х методов исследователь ской деятельности гостиниц; - некоторыми навыками выявления и исследования конкурентного преимущества	- навыками применения специфическ их методов исследовате льской деятельност и гостиниц; - навыками выявления и исследования конкурентного преимущест- ва;	
--	--	--	--	--	--

Повышенный	Знать: организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; - теоретические основы проектирования производственной технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - современные технологии и инновационные методы				организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; - теоретические основы проектирования производственной технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; - современные технологии и инновационные методы гостиничного
------------	--	--	--	--	---

	гостиничного проектирования.				проектирования.
--	------------------------------	--	--	--	-----------------

	Уметь: - диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в гостиничной индустрии; - анализировать организационнофункциональные процессы гостиниц и других средств размещения; - выявлять особенности проектирования гостиничной деятельности в условиях регионально го рынка.				диагностиро вать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в гостинично йиндустрии; - анализировать организацио ннофункционал ьные процессы гостиниц и других средств размещения; - выявлять особенност и проектиров ания гостинично й деятельност и в условиях региональн ого рынка.
	Владеть: - навыками применения специфическ их методов исследовател ьской деятельности гостиниц ; - навыкаимвыявления и исследовани я конкурен-				- навыками применения специфичес ких методов исследовате льской деятельност и гостиниц ; - навыками выявления и исследовани я конкурентного преимущест

	тного преимуществ а; - навыками анализа эффективности разрабатываемых проектов.				ва; - навыками анализа эффективности разрабатываемых проектов.
--	--	--	--	--	---

ПК-12. Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания

Базовый	Знать: - основные этапы разработки гостиничного продукта; - основные технологии разработки гостиничного продукта;	- отдельные этапы разработки гостиничного продукта; - отдельные технологии разработки гостиничного продукта;	- некоторые этапы разработки гостиничного продукта; - некоторые технологии разработки гостиничного продукта;	- основные этапы разработки гостиничного продукта; - основные технологии разработки гостиничного продукта;	
	Уметь: - применять теоретические основы проектирования для разработки гостиничного продукта; - применять современные технологии разработки гостиничного продукта;	-применять отдельные теоретические основы проектирования для разработки гостиничного продукта; - применять современные технологии разработки гостиничного продукта;	-применять некоторые теоретические основы проектирования для разработки гостиничного продукта; - применять современные технологии разработки гостиничного продукта;	-применять теоретические основы проектирования для разработки гостиничного продукта; - применять современные технологии разработки гостиничного продукта;	

	Владеть: - навыками нахождения источников информации для проктирова	навыками нахождения отдельных источников информации для проктировани	навыками нахождения некоторых источников информации для проктировани	- навыками нахождения источников информации для проктирова	
--	--	---	---	---	--

	ния; - современны ми технология ми разработки гостиничног о продукта;	- отдельными технологиями разработки гостиничного продукта;	я; - некоторыми технологиями разработки гостиничного продукта;	современны ми технология ми разработки гостиничног о продукта;	
Повышенный	Знать: - основные этапы разработки гостиничног о продукта; - основные технологии разработки гостиничног о продукта; - основные критерии формирован ия нового гостиничног о продукта.				- основные этапы разработ гостиничног о продукта; - основные технологии разработки гостиничног о продукта; - основные критерии формирован ия нового гостини продукта.

	Уметь: - применять теоретическ ие основы проектирова ния для разработки гостиничног о продукта; - применять современны е технологии разработки гостиничног о продукта; - анализировать необходимо сть разработки новых				-применять теоретическ ие о проектирова ни разработки гостиничног продукта; применять современны технологии разработки гостиничног продукта; анализировать необходимо разработки новых гостинич
Повышенный	гостиничны х продуктов.				продуктов.

	Владеть:				- навыкам
	- навыками				нахождения
	нахождения				источников
	источников				информаци
	информации				и для проктиро
	для проктирова				ния;
	ния; - современ-				- современ
	ными				технологиям и
	технология ми				разработки
	разработки				гостиничного
	гостиничного				продукта; -
	продукта;				навыками
	- навыками				разработки
	разработки				регионально го
	регионально				гостинично го
	го				продукта в
	гостинично				соответствии и
	го продукта в				с
	соответствии и с				требования ми
	требования ми				потребителя
	потребителя				

Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость обучающихся по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

№	Вид деятельности студентов	Сроки	Количество
7. Семестр			
1.	Собеседование по темам 1-8	5 неделя	15
2.	Сообщения по темам 9-14	12 неделя	20
2.	Сообщения по темам 15 -18	18 неделя	20
	Итого за семестр		55
	Итого		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным 55. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл,

выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Промежуточная аттестация в форме экзамена¹ предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. В случае если рейтинговый балл студента по дисциплине по итогам семестра равен 60, то программой автоматически добавляется 32 премиальных балла и выставляется оценка «отлично». Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от 20 до 40 ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка меньше 20 баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине
в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

Промежуточная аттестация в форме курсовой работы (проекта)²

Максимальная сумма баллов по курсовой работе (проекту) устанавливается в 100 баллов и переводится в оценку по 5-балльной системе в соответствии со шкалой:

Шкала соответствия рейтингового балла 5-балльной системе

Рейтинговый балл	Оценка по 5-балльной системе
88-100	Отлично
72-87	Хорошо

¹ для ОП ВО - программ магистратуры, аспирантуры, ординатуры – рейтинговая система не предусмотрена

² При наличии данной формы промежуточной аттестации в учебном плане

53-71	Удовлетворительно
< 53	Неудовлетворительно

8.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций Вопросы к экзамену (семестр)

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Базовый уровень

1. Значение основных терминов, применяемых в профессиональной среде специалистов погостиничному делу в зарубежных странах.
2. Влияние культуры, образования и традиций на процессы организации и практику ведения гостиничного хозяйства в зарубежных странах.
3. Роль и место зарубежных гостиниц в туризме.
4. Географическая структура мирового гостиничного хозяйства.
5. Понятие операционной гостиничной цепи и глобальной гостиничной корпорации.
6. Становление и развитие мировых гостиничных цепей США, Великобритании, Германии и Франции.
7. Концепции создания и корпоративная философия основателей современного гостинично-ресторанного дела в США (Ральфа Хитца, «Национальная гостиничная компания», Элсворта Статлера (Отели «Статлера»), Конрада Хилтона (Отели «Хилтон»), Эрнста Хендерсона (Отели «Шератон»), Кемонса Уилсона (Отели «Холидей Инн»), Уилларда Марриотта (рестораны и отели «Марриотт»), Говарда Д. Джонсона (придорожные рестораны, мотели), Франции (Цезаря Ритца, Отели «Ритц», Поля Дюброля, Жерара Пелиссона (группа «Аккор») и Великобритании (Шарля Форте, «Трастхаус Форте)).
8. Мировой опыт и современные методы организации гостиничного бизнеса в зарубежных странах.
9. Роль международных, национальных и региональных гостиничных цепей в развитии мирового гостиничного хозяйства.
10. Характеристики и особенности американского и европейского стилей организации гостиничного предприятия.
11. Классификация гостиниц за рубежом, как основа для достижения соответствия между средствами размещения туристов и туристским потенциалом региона.
12. Роль специализированных международных, межправительственных и неправительственных организаций в гостиничной индустрии за рубежом.
13. Общая характеристика нормативно – правовых актов зарубежных стран, регулирующих отношения в области гостиничного дела.
14. Контракт как основной организационный механизм регулирования деятельности гостиничного предприятия за рубежом.
15. Организационные и правовые основы гостиничной деятельности в США, Канаде, Великобритании, Германии и Франции.
16. Основные принципы, методы и правила осуществления международного гостиничного бизнеса.
17. Международные гостиничные правила.
18. Организационно-правовые формы деятельности зарубежных гостиничных компаний

19. Внутренняя среда зарубежного отеля, как символ ценностей.
20. Ведущие мировые гостиничные брэнды, гостиничные цепи и управляющие компании.
21. Структура руководящих и административных органов международных гостиничных цепей.
22. Функциональные службы и подразделения зарубежной гостиницы.
23. Организационные структуры подразделений зарубежных отелей, как отражение отношений служащих отеля к гостям, собственным ресурсам и друг к другу.
24. Формы анализа и отчётность гостиниц за рубежом.
25. Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного хозяйства в зарубежных странах.

Повышенный уровень

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

26. Ответственность руководителя зарубежной гостиницы, требования к уровню образования и личностным качествам.
27. Правила внутреннего трудового распорядка служащих гостиниц, входящих в международную цепь (стандарты поведения и внешний вид персонала).
28. Современные технологические требования к гостиничным предприятиям, процессам и операциям по обслуживанию клиентуры гостиниц за рубежом.
29. Модели организации основных технологических процессов в международных гостиницах разного масштаба.
30. Организация систем качества в зарубежных гостиницах, её структура и оценка.
31. Опыт разработки системы управления качеством услуг в гостиницах Европы.
32. Стандартизация технологических процессов и операций в гостиницах за рубежом.
33. Система улучшения качества обслуживания в международных гостиничных цепях.
34. Концептуальная модель всеобщего управления качеством обслуживания в гостинице за рубежом.
35. Требования к оборудованию и оснащению зарубежных гостиниц.
36. Современные интегрированные системы инженерных коммуникаций и новых технологий для гостиниц за рубежом.
37. Системы дистанционного управления климатом и обеспечения безопасности гостиниц за рубежом.
38. Системы коммуникаций для информации о состоянии гостевых номеров и уровне обслуживания гостей.
39. Автоматизация и обеспечение эффективных процессов организации гостиничного хозяйства за рубежом.
40. Система организации приёма и процедуры по обслуживанию гостей, как отражение условий функционирования зарубежного отеля.

8.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения экзамена осуществляется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в СКФУ, Положением о проведении

текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам аспирантуры, программам ординатуры – в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются: 3 вопроса.

Для подготовки по билету отводится: 30 минут.

Текущий контроль обучающихся проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование.

Допуск к практическим занятиям происходит при наличии конспекта соответствующей лекции и конспекта самостоятельно изученной литературы по теме. К практическому занятию студент должен подготовить ответы на вопросы, выполнить задания по теме занятия.

Максимальное количество баллов студент получает, если он активно участвует в работе, владеет материалом, умеет логично и четко излагать мысли, творчески подходит к решению основных вопросов темы, показывает самостоятельность мышления. Основанием для снижения оценки являются:

- слабое знание темы и основной терминологии;
- пассивность участия в групповой работе;
- отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач;
- несвоевременность предоставления выполненных работ.

Критерии оценивания результатов самостоятельной работы приведены в Фонде оценочных средств по дисциплине.

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем практических занятий, темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить следующие виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернетресурсы
1.	Предмет, методы и задачи дисциплины «Европейский опыт развития гостиничного дела».	1	1	2,3	1
2.	Зарождение и основные этапы развития гостиничного бизнеса в мире.	1	1,2	2,3	1
3.	Географическая структура мирового гостиничного хозяйства.	1	3,5	2,3	1

4.	Становление и развитие современных форм и методов ведения гостиничного хозяйства	1	2	2,3	1
	зарубежных стран.				
5.	Гостиничное хозяйство стран – членов ЕС в условиях интернационализации хозяйствующих субъектов и экономической интеграции.	1	2	2,3	1
6.	Системы классификации за рубежом как информация о средствах размещения, формах организации и качестве услуг.	1	1,2,5	2,3	1,2,3
7.	Опыт разработки системы управления качеством услуг в гостиницах Европы и США.	1	1,2	2,3	2,3
8.	Современные подходы к эффективной классификации гостиниц в зарубежных странах.	1	1,2	2,3	2,3
9.	Современные подходы к управлению качеством гостеприимства в России.	1	1,2	2,3	
10.	Нормативно-правовые основы гостиничной деятельности в зарубежных странах.	1	1,2	2,3	1,2,3
11.	Нормативная база обеспечения безопасности при организации гостиничных услуг за рубежом.	1	1,2	2,3	1

12.	Требования к оборудованию и нормативы оснащению зарубежных гостиниц.	1	1,2	2,3	1
13.	Принципы организационного построения гостиничных предприятий за рубежом	1	1,2	2,3	1
14.	Организационные структуры подразделений зарубежных отелей, как отражение лидирующих позиций менеджмента гостеприимства.	1	5	2,3	2,3
15.	Современные инструменты организации международного гостиничного бизнеса.	1	2	2,3	1
16.	Инновационные механизмы управления качеством услуг зарубежного отеля.	1	1,2	2,3	1
17.	Мировая практика устойчивого развития индустрии гостеприимства.	1	3,4,5	2,3	1,2
18.	Перспективы развития гостиничного бизнеса в РФ с учетом зарубежного опыта.	1	1,2	2,3	1

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

10.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

10.1.1. Перечень основной литературы:

1. Европейский гостиничный маркетинг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2016.— 224 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18801>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

10.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: [учеб.пособие] / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 637 с.;

2. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сб. нормативных документов / сост. Ю.Ф. Волков. – 2-е изд., перераб. и доп. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 734 с.;4
3. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб.пособие / Л.П. Шматько, Л.В. Жолобова, Г.И. Ляшко и др.; под ред. Л.П. Шматько. – 4-е изд., испр. и доп. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 352 с.;
4. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб.пособие/ Н. Ю. Арбузова – М.: ИЦ «Академия», 2009.
5. Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учеб.пособие/ Т.А. Джум, Н.И. Денисова – М.: Магистр, 2011.

10.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Европейский опыт развития гостиничного дела» для бакалавров направления 43.03.03 «Гостиничное дело».
2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Европейский опыт развития гостиничного дела» для бакалавров направления 43.03.03 «Гостиничное дело».
3. Электронный курс лекций по дисциплине «Европейский опыт развития гостиничного дела» для бакалавров направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

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

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС – «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru – Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru – Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru – Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

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

Использование информационных технологий, информационно-справочных систем и программного обеспечения не предусмотрено.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для организации учебного процесса по данной дисциплине необходимо использование аудитории, оснащенной мультимедийной системой. Кроме того, при необходимости демонстрации студентам практических примеров разработки проектов необходимо использование компьютерного класса с Интернетом.

В процессе обучения используется библиотечный фонд, качественный и количественный состав которого соответствует нормативным требованиям и включает учебники, учебные и учебно-методические пособия, справочные издания, периодические издания в электронной и бумажной формах.