

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 13:28:35

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ / ORGANIZATION OF HOTEL
ACTIVITIES
(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)**

Направление подготовки/специальность 43.03.02 Туризм/Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения очная

Год начала обучения **2021**

Изучается в 7 семестре

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Организация гостиничной деятельности / Organization of Hotel activities» предназначена для бакалавров направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Целью изучения дисциплины является формирование профессиональной культуры будущих бакалавров сферы гостиничного бизнеса, овладение способностями умело решать профессиональные задачи.

Задачами освоения дисциплины «Организация гостиничной деятельности / Organization of Hotel activities» являются:

- передача глубоких и систематизированных знаний, связанных с вопросами комплексного предоставления услуг в границах конкретных подразделений и служб гостиницы;
- ознакомление студентов с технологией гостеприимства и особенностями организации гостиничных услуг.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Организация гостиничной деятельности / Organization of Hotel activities» относится к обязательным дисциплинам базовой части. Ее освоение проходит в 7 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

«Организация гостиничной деятельности / Organization of Hotel activities» опирается на базовые знания, полученные по дисциплине «Сервисная деятельность» (3 семестр), «Введение в гостеприимство» (3 семестр).

4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина «Организация гостиничной деятельности / Organization of Hotel activities» закладывает основу знаний, служащих прочной базой при изучении дисциплин «Технологии гостиничной деятельности» (5-6 семестр), «Индустрия гостеприимства» (5-6 семестр), «Технология продаж гостиничного продукта» (5 семестр).

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины

5.1. Наименование компетенций

Индекс	Формулировка:
ПК-1	готовностью к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителя

5.2. Структура и компонентный состав компетенций

Перечень компонентов	Технологии формирования компетенции	Средства и технологии оценки
Знает: - основные понятия и терминологию в сфере гостиничного бизнеса - основы развития гостиничного дела ; - правила поведения и общения в сфере гостиничного бизнеса; - специфику управления отелями разных типов; - технологию предоставления гостиничных	Лекция	Собеседование

услуг; - принципы функционирования основных служб гостиницы;		
Умеет: - работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться; - применять разнообразные тактические и психологические приемы взаимодействия с клиентами гостиничного предприятия; - выстраивать деловые отношения с партнерами в рамках этических норм; - использовать творческий потенциал;	Практическое занятие, самостоятельная работа	Собеседование
Владеет: - высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии; - техникой планирования и организации работы, стандартами ее качества; - технологией разработки гостиничного продукта, удовлетворяющего потребности потребителя на высоком уровне; - навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с деловыми партнерами, коллегами и клиентами; - методикой планирования рабочего дня и времени, необходимого для решения конкретных задач в условиях пиковой нагрузки.	Практическое занятие, самостоятельная работа	Собеседование

5.3. Планируемые уровни сформированности компетенций у студентов, изучающих дисциплину

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Базовый	Знает: - основные понятия и терминологию в сфере гостиничного бизнеса - основы развития гостиничного дела ; - правила поведения и общения в сфере гостиничного бизнеса; - технологию предоставления гостиничных услуг;	- не знает: основных понятий и терминологии в сфере гостиничного бизнеса - основы развития гостиничного дела ;	Знает: - основные понятия и терминологию в сфере гостиничного бизнеса - основы развития гостиничного дела ;	Знает: - основные понятия и терминологию в сфере гостиничного бизнеса - основы развития гостиничного дела ; - правила поведения и общения в сфере гостиничного бизнеса; - технологию предоставления гостиничных услуг;	
	Умеет: - работать в коллективе, руководить людьми	- не умеет работать в коллективе, руководить	Умеет: - работать в коллективе, руководить	Умеет: -работать в коллективе, руководить	

	и подчиняться; - применять разнообразные тактические и психологические приемы взаимодействия с клиентами гостиничного предприятия;	людьми и подчиняться; - применять разнообразные тактические и психологические приемы взаимодействия с клиентами гостиничного предприятия;	людьми и подчиняться;	людьми и подчиняться; - применять разнообразные тактические и психологические приемы взаимодействия с клиентами гостиничного предприятия;	
	Владеет: - высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии; - техникой планирования и организации работы, стандартами ее качества; -технологией разработки гостиничного продукта, удовлетворяющего потребности потребителя на высоком уровне;	Не владеет: - высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии; - техникой планирования и организации работы, стандартами ее качества;	Владеет: высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии; - техникой планирования и организации работы, стандартами ее качества;	Владеет: -высокой мотивацией к профессиональной деятельности в гостиничной индустрии; - техникой планирования и организации работы, стандартами ее качества; -технологией разработки гостиничного продукта, удовлетворяющего потребности потребителя на высоком уровне;	
Повышенный	Знает: - специфику управления отелями разных типов; - принципы функционирования основных служб гостиницы;				Знает: - технологию предоставления гостиничных услуг; - принципы функционирования основных служб гостиницы;
	Умеет: - выстраивать деловые отношения с партнерами в рамках этических норм; -использовать творческий потенциал;				Умеет: -выстраивать деловые отношения с партнерами в рамках этических норм; -использовать творческий потенциал;
	Владеет: - навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с деловыми партнерами, коллегами и клиентами; - методикой планирования рабочего дня и времени, необходимого для решения				Владеет: - навыками бесконфликтной профессиональной деятельности при взаимодействии с деловыми партнерами, коллегами и клиентами; - методикой планирования рабочего дня и времени, необходимого для

	конкретных задач в условиях пиковой нагрузки.				решения конкретных задач в условиях пиковой нагрузки.
--	---	--	--	--	---

6. Наименование, содержание и интерактивные формы проведения лекций

№	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Форма проведения
	4 семестр		
	Раздел 1. Эволюция индустрии гостеприимства	6	
1	Тема 1. История становления гостиничного дела. Первые упоминания о гостиничном деле. Развитие гостиничного дела от средних веков до XIX века. Развитие гостиничного хозяйства в XIX-XX веках. Этапы развития гостиничного дела.	2	Лекция-визуализация
2	Тема 2. История развития мировой гостиничной индустрии. Первые упоминания о гостиничном деле. Развитие индустрии гостеприимства в Европе. Эволюция американской индустрии гостеприимства.	2	
3	Тема 3. Гостиничная и ресторанный индустрия России. Возникновение и развитие гостиниц и постоялых дворов. Гостиничное дело в провинции. Развитие гостиничного хозяйства в России после революции. Гостиничный бизнес России второй половины XX в.	2	Лекция-беседа
	Раздел 2. Технология создания гостиничного продукта	4	
4	Тема 4. Особенности гостиничного продукта. Основные модели гостиничного продукта. Жизненный цикл гостиничного продукта. Специфические особенности нового продукта. Методы продвижения гостиничных услуг.	2	
5	Тема 5. Классификация средств размещения. Стандартная российская классификация средств размещения. Типы гостиничных предприятий в РФ. Признаки, характеризующие гостиницу. Основные категории отелей.	2	
	Раздел 3. Организация работы гостиничного предприятия	18	
6	Тема 6. Основные службы гостиничного предприятия. Служба приема и размещения. Служба бронирования. Порядок регистрации и размещения гостей. Служба обслуживания номеров. Служба эксплуатации номерного фонда. Финансовая служба. Служба питания. Отдел закупок. Служба безопасности отеля. Отдел кадров.	2	Лекция-беседа
7	Тема 7. Организация приема гостей. Структура службы приема и размещения. Основные функции всех подразделений отдела приема и размещения. Организация деятельности службы предварительного бронирования. Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения.	2	
8	Тема 8. Технология размещения гостей. Оформление проживания российских граждан. Оформление проживания иностранных граждан. Расчет с клиентами. Въезд и выезд гостей.	2	
9	Тема 9. Организация обслуживания номерного фонда.	2	

	Услуги и уборочные работы. Контроль качества уборки и содержания номеров. Организация работы персонала. Хранение ценных вещей проживающих.		
10	Тема 10. Правила предоставления гостиничных услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа. Операционный процесс обслуживания. Порядок оформления проживания. Права потребителей. Работа с претензиями потребителей.	2	Проблемная лекция
11	Тема 11. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. Вспомогательно – оперативная служба гостиничного комплекса. Анимационная служба. Инженерно – техническая служба.	2	Лекция-беседа
12	Тема 12. Обеспечение безопасности на предприятиях гостиничного сервиса. Действия персонала гостиницы при возникновении чрезвычайных ситуаций. Противопожарная безопасность. Меры по обеспечению безопасности проживающих в гостинице. Потери и находки в гостинице.	2	
13	Тема 13. Гостиничные стандарты. Стандарты обслуживания. Выработка фирменного стиля гостиницы. Интерьер гостиничного предприятия. Внешнее обустройство гостиниц, экстерьер. Технические особенности оснащения.	2	Мультимедиа - лекция
14	Тема 14. Формирование профессиональной культуры. Внешний вид работника гостиничного предприятия. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Корпоративная культура гостиничного предприятия.	2	
Итого за 4 семестр		28	
Итого		28	

7. Наименование и формы проведения лабораторных занятий

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

8. Наименование и формы проведения практических (семинарских) занятий

№ Темы	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
3 семестр			
Раздел 1. Эволюция индустрии гостеприимства		14	
1	Тема 1. Зарождение и развитие гостиничного дела в древности	2	обсуждение
2	Тема 2. Развитие индустрии гостеприимства в Европе	2	презентация
3	Тема 3. Эволюция американской индустрии гостеприимства	2	обсуждение
4	Тема 4. Этапы развития гостиничного дела	2	обсуждение
5	Тема 5. Гостиничная индустрия России до начала XX века	2	презентация
6	Тема 6. Гостиничный бизнес России второй половины XX века	2	презентация
7	Тема 7. Ресторанная индустрия России	2	

Раздел 2. Организация работы гостиничного предприятия		28	
8	Тема 8. Системы классификации гостиниц.	2	
9	Тема 9. Типы и виды гостиничных предприятий.	2	презентация
10	Тема 10. Категории отелей.	2	
11	Тема 11. Организация работы службы приема и размещения.	2	
12	Тема 12. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда.	2	
13	Тема 13. Административные службы гостиничного комплекса.	2	
14	Тема 14. Понятие и виды гостиничных услуг	2	
15	Тема 15. Правила предоставления гостиничных услуг. Законодательная основа.	2	круглый стол
16	Тема 16. Операционный процесс обслуживания в гостинице.	2	ролевая игра
17	Тема 17. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.	2	
18	Тема 18. Стандарты обслуживания.	2	
19	Тема 19. Внешнее и внутреннее оформление гостиничного предприятия.	2	презентация
20	Тема 20. Персонал гостиничного предприятия	2	
21	Тема 21. Интерьер и его влияние на качество обслуживания	2	презентация
Итого за 4 семестр		42	
Итого		42	

9. Методические рекомендации для студентов по изучению дисциплины

9.1. Использование материала учебно-методического комплекса дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой раскрыто содержание тем дисциплины лекционного курса, определена взаимосвязь тем лекций с практическими занятиями, указаны темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности.

Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
ПК-1	Самостоятельное изучение литературы, конспектирование материалов	Конспект	Собеседование	20
ПК-1	Подготовка к практическим занятиям	Конспект	Собеседование	18
Итого за 4 семестр				38
Итого				38

9.2. Работа с литературой

Для успешного освоения дисциплины необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	Тема 1. Проблемы и перспективы развития гостиничного хозяйства в России.	1	1	1-3	1-4
2	Тема 2. Технология разработки гостиничного продукта.	1-2	1-3	1-3	1-4
3	Тема 3. Современная система подготовки кадров для индустрии гостеприимства.	1-2	1,4	1-3	1,2
4	Тема 4. Внутренние стандарты обслуживания предприятия гостиничного бизнеса.	1-2	1,4	1-3	3
5	Тема 5. Международные стандарты обслуживания в гостиничном бизнесе.	1	3	1-3	1-4
6	Тема 6. Психологические аспекты работы персонала с гостями.	1-2	1,4	1-3	1-4
7	Тема 7. Управление деятельностью предприятий гостиничного бизнеса на основе франчайзинга.	1-2	2	1-3	1-4
8	Тема 8. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах.	1-2	2	1-3	1-4
9	Тема 9. Специфика деятельности малых отелей.	2	3	1-3	1-4
10	Тема 10. Правила рассмотрения жалоб гостей.	2	1,2	1-3	1-4
11	Тема 11. Необычные отели мира	1-2	3	1-3	1-4
12	Тема 12. Актуальные проблемы гостиничного хозяйства в РФ.	1-2	1,2	1-3	1-4
13	Тема 13. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.	1-2	4	1-3	1-4
14	Тема 14. Особенности организации продаж в гостиничном бизнесе.	1-2	2	1-3	1-4
15	Тема 15. Высокие технологии и их роль в гостиничном бизнесе.	1-2	2	1-3	1-4
16	Тема 16. Способы обеспечения качества предоставления услуг в индустрии гостеприимства.	1-2	4	1-3	1-4
17	Тема 17. Система оценки удовлетворенности клиента.	1-2	4	1-3	1-4
18	Тема 18. Методы и способы мотивации персонала в гостиницах.	2	4	1-3	1-4
19	Тема 19. Новые тенденции в обслуживании и прогрессивные формы обслуживания в гостиницах.	1-2	1-2	1-3	1-4

10. Фонд оценочных средств

10.1. Паспорт фонда оценочных средств

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций, размещены в УМК дисциплины «Организация гостиничного дела» на кафедре «Туризма и гостиничного дела» и представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Этап формирования компетенции (№ темы)	Тип контроля	Вид контроля	Наименование оценочного средства	Количество элементов, шт.
ПК-1	1-5	текущий	устный	Вопросы для собеседования	15
ПК-1	6-14	текущий	устный	Вопросы для собеседования	15
ПК-1	1-14	промежуточный	устный	Вопросы к экзамену	60
				Вопросы для проверки уровня знаний	20
				Вопросы (задания) для проверки умений и навыков	40

10.2. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

10.3. Описание шкалы оценивания

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

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
	4 семестр		
1.	Собеседование по темам 1-5	4 неделя	15
2.	Собеседование по темам 6-14	8 неделя	20
3.	Собеседование по темам 1-14	12 неделя	20
	Итого за 4 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

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска к экзамену, составляет 33 балла. 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

10.4. Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену (4 семестр)

Вопросы (задача, задание) для проверки уровня обученности

Знать

1. Первые упоминания о гостиничном деле (Древний Египет)
2. История гостеприимства Древней Греции
3. Становление гостиничного дела в России
4. Возникновение и развитие гостиниц и постоялых дворов
5. Четыре этапа развития гостиничного дела
6. Развитие гостиничного хозяйства в XIX – XX веках
7. Развитие гостиничного дела от средних веков до XIX века
8. Гостиничное дело в провинции
9. Основные модели организации гостиничного дела
10. Организация гостиничного дела в Римской империи.
11. Отельный бизнес в России конца XIX начала XX века
12. Развитие гостиничного хозяйства в России после революции
13. Развитие гостиничного бизнеса в послевоенные годы
14. Признаки, характеризующие гостиницы
15. Типы современных гостиниц
16. Караван-сарай и его устройство
17. Гостиницы делового назначения
18. Требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха
19. Понятие «гостиничная услуга».
20. Виды и свойства гостиничных услуг.

Уметь,
Владеть

1. Организация работы службы приема и размещения
2. Организация работы службы бронирования
3. Порядок регистрации и размещения гостей
4. Организация работы службы обслуживания номеров
5. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда
6. Служба питания. Отдел закупок
7. Организация работы службы безопасности отеля
8. Организация работы инженерно – технической службы
9. Вспомогательно – оперативная служба гостиничного комплекса и ее функции
10. Роль отдела маркетинга и продаж
11. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Законодательная основа
12. Выработка фирменного стиля гостиницы
13. Интерьер гостиничного предприятия
14. Внешнее обустройство гостиниц, экстерьер
15. Технические особенности оснащения номеров
16. Компьютеризация в индустрии гостеприимства
17. Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом
18. Правила и стандарты общения персонала с клиентами
19. Внешний вид работника гостиницы
20. Тенденции развития мирового гостиничного комплекса
21. Особенности функционирования гостиничного комплекса в России
22. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России
23. Методы продвижения гостиничных услуг
24. Состояние и перспективы развития гостиничного хозяйства региона КМВ
25. Операционный процесс обслуживания в гостинице
26. Порядок оформления проживания
27. Права потребителей
28. Работа с претензиями потребителей
29. Внутренние стандарты обслуживания гостиничного предприятия

30. Корпоративная культура гостиничного предприятия.
31. Конрад Хилтон и его вклад в развитие индустрии гостеприимства
32. Технология разработки гостиничного продукта
33. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.
34. Системы классификации гостиниц
35. Система сертификации гостиниц в России
36. Административная служба и ее основные функции
37. Особенности функционирования «замковых» отелей
38. Конгресс-отели и их влияние на развитие индустрии гостеприимства
39. Элсворт Статлер и его преобразования в сфере гостиничного бизнеса
40. Методы предотвращения хищений в гостинице

10.5. 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 в СКФУ.

В экзаменационный билет включаются 3 вопроса. На подготовку к ответу на экзаменационный билет студенту отводится 30 минут.

Текущая аттестация студентов проводится преподавателем, ведущим лекционные и практические занятия по дисциплине. 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.

Дескрипторы оценивания сформированности компетенций представлены в разделе 5.3. данной рабочей программы.

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

11.1. Рекомендуемая литература

11.1.1. Основная литература:

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. - 400 с.
2. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: [учеб. пособие] / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2013. - 352 с

11.1.2. Дополнительная литература:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2011. - 224 с.
2. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного хозяйства : учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина ; под ред. А.Ю. Лапина. - 7-е изд, стер. - М.: Академия, 2010. – 385с.
3. Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): [учеб. пособие] / А.Э.Саак, М.В. Якименко. - СПб. : Питер, 2008. - 432 с.

4. Федцов, В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса: учеб. пособие / В. Г. Федцов. - 2-е изд. - Ростов н/Д: Феникс, 2008. - 503 с.

11.1.3. Методическая литература:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Организация гостиничного дела» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
2. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Организация гостиничного дела» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
3. Электронный курс лекций по дисциплине «Организация гостиничного дела» для студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

11.1.4. Интернет-ресурсы:

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».

11.1.5. Программное обеспечение

Использование программного обеспечения не предусмотрено.

11.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории, оборудованные интерактивной доской, ноутбуком, мультимедийным проектором.