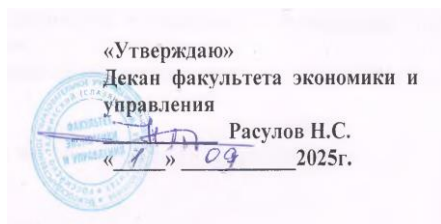


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Министерство образования и науки Республики Таджикистан
Межгосударственное образовательное учреждение высшего
образования
Российско-Таджикский (Славянский) университет



Рабочая программа учебной дисциплины
«Гостиничное дело»
Направление подготовки 43.03.02
Наименование профиля - «Туризм»
Форма подготовки - заочная
Уровень подготовки – бакалавриат

ДУШАНБЕ – 2025

Рабочая программа составлена на основе требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм (уровень бакалавриата)», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 08.06.2017 № 516

При разработке рабочей программы учитываются

- требования работодателей, профессиональных стандартов по направлению туризм;
- содержание программ дисциплин, изучаемых на предыдущих и последующих этапах обучения;
- новейшие достижения в данной предметной области.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры туризма и сервиса, протокол № 1 от 29 августа 2025г.

Рабочая программа утверждена УМС факультета __Экономики и управления__, протокол № 1 от 29 августа 2025г.

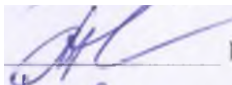
Рабочая программа утверждена Ученым советом факультета экономики и управления, протокол № 1 от 29 августа 2025г.

Заведующий (ая) кафедрой



Даниярова Ф.И.

Председателя УМС факультета



Шодиева Т.Г.

Разработчик (ки): к.с.н., доц.



Хасанов Р.Х.

Расписание занятий дисциплины

Ф.И.О. преподавателя	Аудиторные занятия		Приём СРС	Место работы преподавателя
	Лекция	Практические занятия (КСР, лаб.)		
Хасанов Р.Х.				Кафедра туризма и сервиса, каб. 336 А

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Гостиничное дело» относится к обязательным дисциплинам вариативной части профессионального цикла обучения бакалавров по направлению 43.03.02. «Туризм»

Курс предназначен для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм», обучающихся по программе бакалавриата «Туризм», изучающих учебную дисциплину в 8-м семестре.

В системе профессиональной подготовки специалистов дисциплина «Гостиничное дело» занимает одно из ведущих мест, обеспечивая преемственность и гармонизацию изучения учебных дисциплин. Программа дисциплины направлена на формирование специальных знаний, умений и навыков будущих специалистов менеджмента туризма по изучению и теории гостиничного дела.

1.1. Цели изучения дисциплины

Целью освоения учебной дисциплины «Гостиничное дело» является изучение основ организации гостиничного дела; формирование системы теоретических знаний и практических умений и навыков в области организации обслуживания туристов в гостиничном комплексе; развитие профессиональных личностных качеств; воспитание интереса к будущей профессии

1.2. Задачи изучения дисциплины

Задачи дисциплины формулируются в соответствии с требованиями ФГОС, предъявляемыми к компетенциям обучающегося.

Исходя из цели, в процессе изучения дисциплины «Гостиничное дело» решаются следующие **задачи**:

- получение обучающимися обязательного минимума знаний: о субъектах предпринимательского права, правовой защите предпринимательства, правах и обязанностях исполнителей услуг в сфере бизнеса и гостиничной деятельности.
- изучение систему российского и международного законодательства в сфере гостиничного дела;
- изучить содержание гражданских прав, порядок их реализации и защиты;
- изучение и закрепление теоретических основ гостиничной деятельности;
- приобретение навыков по организации и проведению кампании предприятия гостиничного сервиса и туризма.

1.3. В результате изучения дисциплины «Гостиничное дело» у обучающихся формируются следующие общекультурные/ общепрофессиональные/ профессиональные компетенции (элементы компетенций):

Таблица 1.

код	Формируемая компетенция	Содержание этапа формирования компетенции	Вид оценочных средств
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде ИУК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п). ИУК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата ИУК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд	Ответы на теоретические вопросы по разделу, групповое собеседование по темам СРС
ОПК-12	Способен осуществлять внутренние и внешние	ИОПК-12.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта,	Решение разноуровневых заданий; проверка рефератов,

код	Формируемая компетенция	Содержание этапа формирования компетенции	Вид оценочных средств
	профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности.	оказанию туристских услуг: программу пребывания и маршруты путешествия; дату начала и окончания путешествия, его продолжительность; порядок взаимодействия с сопровождающими лицами и получения дополнительных услуг; цены на туристские продукты и оказываемые услуги; минимальное количество туристов в группе; способы информирования туристов о возникновении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств. Координирует поведение туристской группы; ИПК-12.2 Предоставляет туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте. ИПК-12.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями. ИПК-12.4 Консультирует туристов об условиях посещения туристских объектов, о визовом обеспечении, правилах прохождения паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в	выступление с докладом.

код	Формируемая компетенция	Содержание этапа формирования компетенции	Вид оценочных средств
		страну, а также выезде из нее; о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; санитарно-эпидемиологической обстановке; об истории туристских объектов, правилах безопасности на туристском маршруте или в туристской поездке, а также действиях в случае возникновения непредвиденных ситуаций на туристском объекте.	
ПК-13	Способен в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания, осуществлять эффективные коммуникации с клиентами и поставщиками услуг	ИПК-13.1 Обеспечивает выполнение требований нормативно-правовых актов к обслуживанию потребителей и (или) туристов. ИПК-13.2 Обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями туристских услуг, контрагентами и бизнес средой. ИПК-13.3 Разрабатывает внутрифирменные стандарты обслуживания потребителей.	Тесты для промежуточного контроля знаний; зачет

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Гостиничное дело» применяются методы активного и интерактивного обучения. Учебным планом предусмотрены 12 часов интерактивных занятий (4 часа лекций, 8 часов практических занятий).

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Предмет «Гостиничное дело» относится к дисциплинам по выбору студентов (Б1.О.22) ООП направления подготовки 43.03.02 «Туризм» и проводится в 8-м семестре обучения.

Дисциплина направлена на формирование у обучающихся

теоретических знаний и практических навыков в области экскурсоведения. Логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами ООП, указанных в нижеследующей таблице:

Таблица 2

№	Название дисциплины	Семестр	Место дисциплины в структуре ООП
1	География	1-2	Б1.О.01
2	Туристско-рекреационное проектирование	5	Б1.О.17
3	Организация туристской деятельности	3-4	Б1.О.13
4	Информационные технологии в туристской индустрии	3	Б1.О.12
5	Менеджмент в туристской индустрии	4	Б1.О.15
6	Маркетинг в туристской индустрии	6	Б1.Б.13
7	Статистика туризма	6	Б1.О.19
8	Бухгалтерский учет, анализ и аудит в туризме	5	Б1.В.11
9	Страхование в туризме	4-5	Б1.В.11
10	Экономика туристской индустрии	5-6	Б1.В.12
11	Безопасность в туризме	2	Б1.В.07
12	Реклама в туристской индустрии	2	Б1.О.10

При освоении данной дисциплины необходимы умения и готовность («входные» знания) обучающегося по дисциплинам, которые изучаются в 1-5 семестрах. Дисциплины изучающиеся в 6 семестре относятся к группе «входных» знаний, вместе с тем определенная их часть изучается параллельно с данной дисциплиной («входные-параллельные» знания).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины «Гостиничное дело» составляет 3 зачетных единиц, всего 108 часов, из которых: лекции составляют – 12 часов, практические занятия – 6 часов, СРС – 60 часов. Дисциплина изучается в 8 семестре **очной формы обучения.**

Зачет – 8-й семестр

Тема 1. Предмет и задачи курса.

Гостиничная деятельность как сфера правового регулирования.

История зарождения и развития гостиничного хозяйства. Индустрия гостеприимства в современных условиях: состояние, проблемы и перспективы. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Гостиничные

услуги в структуре туристского обслуживания.

Тема 2. Государственное регулирование гостиничной деятельности в России.

Характеристики гостиницы, признаки гостиницы. Системы классификации гостиниц. Функциональное назначение гостиниц. Основные службы гостиничного предприятия

Тема 3. Контроль за деятельностью в гостиничной индустрии.

Понятие звездность гостиниц, критерии оценки звездности.

(Письменная работа)

Понятие услуга, характеристика услуг. Особенности гостиничных услуг. Потребительские свойства гостиничного продукта и его структура. Гостиничная услуга, ее специфика и составные элементы.

Основные термины и определения.

Понятие и характеристика гостиничного продукта. Специфика гостиничных услуг.

Тема 4. Гостиничная деятельность как сфера предпринимательской деятельности.

Организационно-правовые формы предпринимательства в гостиничной деятельности.

Тема 5. Правовое положение исполнителей услуг в гостиничной деятельности.

Технологии создания гостиничного продукта. Разновидность гостиничного продукта.

Ресурсы, принципы отбора базовых услуг, унификация. Ценообразование. Формирование сбытовой стратегии, каналы сбыта, стимулирование сбыта гостиничного продукта.

(Презентация)

Тема 6. Правовое положение потребителя услуг в гостиничной деятельности.

Служба эксплуатации номерного фонда. Виды и проведение уборочных работ. Учет использования номерного фонда.

Обслуживание номеров. Особенности работы службы обслуживания номеров (Доклад)

Тема 7. Правовое регулирование взаимоотношений в гостиничной деятельности.

Профессиональное мастерство гостиничных работников (высокая культура обслуживания, тактичность, доброжелательность, знание психологии, умение соблюдать нормы международного этикета).

Профессиональный портрет сотрудника гостиницы. Модели профессионального профиля сотрудника гостиницы.

(Реферат)

Тема 8. Правовое регулирование ответственности и страхования в гостиничной деятельности.

Ответственность в гостиничной деятельности.

Тема 9. Клиенты гостиничных предприятий

Типы клиентов гостиниц. Особенности контакта персонала с клиентами. Методы обслуживания. Регламентация процесса обслуживания. Обслуживание гостей на предприятиях питания. Типы предприятий питания.

Социально-психологический портрет клиентов гостиниц.

Типы клиентов и постояльцев гостиниц.

(Письменная работа)

Тема 10. Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения

Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО). Типология гостиниц и других средств размещения.

Система классификаций гостиниц и других средств размещения в РТ.

Требования к услугам средств размещения в РТ.

Типология гостиничных услуг в РТ. (Реферат)

Тема 11. Управление качеством гостиничной услуги. Конфликтные ситуации.

Понятие качества гостиничной услуги. Эффективный менеджмент качества.

Качество услуг с позиции потребителя.

Правила разрешения конфликтных ситуаций. Примеры жалоб клиентов, психологические роли конфликтных клиентов.

HR-менеджмент в современных условиях. Обучение новых сотрудников: методы и методики.

Классификация сотрудников гостиничного комплекса.

(Реферат)

Тема 12. Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения

Кадровая служба гостиничного предприятия. Набор и обучение кадров отеля.

Мотивация сотрудников гостиничного комплекса. Номерной фонд.

Классификация

гостиничных номеров. Европейский стандарт классификации номеров.

Классификации номеров в гостиницах РТ.

Таблица 3.

Структура и содержание дисциплины «Туроперейтинг»

№ п/ п	Раздел дисциплины	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Лит ера тур а	Колич ество баллов в недел ю
		Лек.	Пр.	КСР	СРС		
VI семестр							
1.	Предмет и задачи курса. Гостиничная деятельность как сфера правового регулирования.	2	2		6	1-5	11,5

	1. Характеристика основных понятий как объектов изучения курса. 2. Современное состояние и тенденции развития гостиничной деятельности Предмет и задачи курса. Гостиничная деятельность как сфера правового регулирования. 1. Предмет деятельности туроператора. Схема организации работы туроператора по разработке и реализации туристского продукта. (Дискуссия). Тема рефератов. Организационно-управленческие структуры предприятий гостиничного комплекса.						
2.	Тема 2. Государственное регулирование гостиничной деятельности в России. Понятие и составляющие туроперейтинга 1. Определение понятий «туроперейтинг», «путешествие», «туризм», «турист», «туристская поездка», «экскурсант», «туристская отрасль», «туристская индустрия». 2. Факторы, влияющие на конкурентоспособность туристского	2		2	6	1-5	11,5

	обслуживания. (Дискуссия, презентация) Понятие и составляющие туроперейтинга 1. Определение понятий «инкаминг», «инсайдинг», «аутгоинг», «флайтер», «туристский маршрут», «путевка», «туристская среда», «туристская индустрия». (Презентация) Тема рефератов. Система организации управление гостиничным бизнесом.						
3.	Тема 3. Контроль за деятельностью в гостиничной индустрии. Типы и функции туроператоров 1. Основные типы туроператоров. Операторы массового рынка. 2. Операторы специализированные. Специализация на определенном продукте/услуге и сегменте рынка. Типы и функции туроператоров 1. Туризм специального интереса и определенного места назначения. Местные туроператоры.	2	2		6	1-5	11,5

	Организация туров для внутреннего туризма. 2. Выездные туроператоры. Обеспечение прибывающих туристов. (Дискуссия) Тема рефератов: Место и особенности организации транснациональных компаний и глобализация гостинично - ресторанного бизнеса в Российской Федерации.						
4.	Тема 4. Гостиничная деятельность как сфера предпринимательской деятельности. Организационно-правовые формы предпринимательства в гостиничной деятельности. Основные характеристики и структура туристского продукта. 1. Потребительские свойства турпродукта. 2. Туристский продукт как совокупность вещественных предметов потребления и невещественных потребительских стоимостей (в форме услуг). Основные характеристики и структура туристского продукта. 1. Категория потребителей/туристов в турпродуктах.	2		2	6	1-5	11,5

	2. Фазы жизненного цикла турпродукта. Факторы производства турпродукта Тема рефератов: Система бронирования и организация реализации номерного фонда гостиниц, задачи доходного менеджмента?						
5.	Тема 5. Правовое положение исполнителей услуг в гостиничной деятельности. Туристский пакет. Факторы, влияющие на его создание 1. Турпакет (пакетный тур) как совокупность основных элементов тура. 2. Составные части турпакета: передвижение, размещение, услуги, впечатления. Туристский пакет. Факторы, влияющие на его создание 1. Факторы: политическая стабильность в стране назначения; поддержка транспортных компаний 2. Отношения между сторонами отправки и назначения; существование спроса у туристов на путешествия в данную страну (страны); уровень развития туризма в стране назначения; доля рынка и конкуренция.	2	2		6	1-5	11,5

	Дискуссия + Презентация Тема рефератов: Организация систем автоматизации управления гостинично-ресторанным комплексом. Основные компьютерные системы их сравнительных арактеристики.						
	ПК			2			11,5
6.	Тема 6. Правовое положение потребителя услуг в гостиничной деятельности. Туристское планирование 1. Туристские предприятия и их формы. Определение миссии и целей деятельности предприятия. 2. Обоснование производственной и организационной структур управления предприятием. 3. Права и обязанности турфирм и туристов. Туристское планирование 1. Туристские предприятия и их формы. Определение миссии и целей деятельности предприятия. 2. Обоснование производственной и организационной структур управления предприятием. 3. Права и обязанности турфирм и туристов. Особенности и процедуры агентского бизнеса. Технология	2	2				11,5

	взаимоотношений туроператора с турагентом. (Презентация + Обсуждения) Тема рефератов: Регулирование индустрий гостеприимств и туризма (цели и задачи) на международном (рекомендации ЮНВТО), государственном (законодательные акты Р.Ф.) и отраслевом (отраслевые положения и нормативы) уровнях..						
7.	Тема 7. Правовое регулирование взаимоотношений в гостиничной деятельности. Проектирование туров 1. Требования к проектируемой туристской услуге. Технологическая карта тура. Туристическая путевка. Программа обслуживания тура. 2. Проектная документация. Туристские услуги, входящие в турпродукт. Тур и туристский маршрут. Проектирование туров 1. Технологическая карта тура. Туристическая путевка. Программа обслуживания тура. Проектная документация. 2. Туристские услуги, входящие в турпродукт. Тур и	2		2	6	1-5	11,5

	туристский маршрут. Тема рефератов: Организация службы материально- технического обеспечения ресурсами гостиничных предприятий (организация закупок, транспортирования, хранения и учёта продукции продовольственного и не продовольственного назначения).						
8.	Тема 8. Правовое регулирование ответственности и страхования в гостиничной деятельности. Ответственность в гостиничной деятельности. Формирование, продвижение и реализация туристского продукта 1. Турпакет. Разновидности туров. Документальное оформление тура и взаимоотношений турфирмы с клиентом. Классификация туристских маршрутов и туров. Программный туризм 2. Теоретические основы методики разработки турпродукта. Технология продажи туров. Формирование, продвижение и реализация туристского продукта 1. Турпакет. Разновидности туров. Документальное оформление тура и	2	2		6		11,5

	взаимоотношений турфирмы с клиентом. 2. Классификация туристских маршрутов и туров. Программный туризм. Теоретические основы методики разработки турпродукта. Технология продажи туров. Тема рефератов: Система оценки эффективности и качества оказания гостиничных услуг на базе основных постулатов теории TQM -Всеобщего управления качеством продукции и услуг).						
9.	Тема 9. Клиенты гостиничных предприятий Типы клиентов гостиниц. Особенности контакта персонала с клиентами. Методы обслуживания. Регламентация процесса обслуживания. Обслуживание гостей на предприятиях питания. Типы предприятий питания. Социально-психологический портрет клиентов гостиниц. Типы клиентов и постояльцев гостиниц. (Письменная работа) Специфика работы туроператора с поставщиками туристических услуг. Подготовительный этап. 1. Взаимодействие с автотранспортными предприятиями; Схема работы с авиакомпаниями; Взаимоотношения с предприятиями	2		2	6		11,5

	размещения 2. Особенности работы с предприятиями питания; Специфика работы со страховыми компаниями. Специфика работы туроператора с поставщиками туристических услуг. 1. Исследование потребностей клиента. 2. Приемы воздействия на клиента. Тема рефератов: Роль корпоративной культуры в организации эффективной и качественной работы служб и персонала гостиничных предприятий. 21. Технологический цикл обслуживания гостей в рамках структурных подразделений						
10.	Тема 10. Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения Общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО). Типология гостиниц и других средств размещения. Система классификаций гостиниц и других средств размещения в РТ. Требования к услугам средств размещения в РТ. Типология гостиничных услуг в РТ. (Реферат) Технология разработки турпродукта. 1. Порядок и этапы разработки турпродукта. 2. Основные и	2	2		6	1-5	11,5

	специфические потребности туристов. Технология разработки турпродукта. 1. Исходная дифференциация туристских поездок. Потребительские свойства тура. 2. Условия и принципы разработки тура. Вербальная модель тура. Процесс разработки. Тема рефератов: Лояльность и программы поощрений в продажах туристических услуг; Технологии геоданных и их использование в туристических продажах; Развитие технологий смарт-карт и их применение в туристических продажах.						
	ПК			2			11,5
VIII семестр							
11.	Тема 11. Управление качеством гостиничной услуги. Конфликтные ситуации. Понятие качества гостиничной услуги. Эффективный менеджмент качества. Качество услуг с позиции потребителя. Правила разрешения конфликтных ситуаций. Примеры жалоб клиентов, психологические роли конфликтных клиентов. HR-менеджмент в современных условиях. Обучение новых сотрудников: методы и методики.	2	2		6	1-5	11,5

	Классификация сотрудников гостиничного комплекса. (Реферат) Стратегия турфирмы на туристском рынке. 1. Понятие и сущность воронки продаж. 2. Выявление нужд, приоритетов, тенденций спроса. Стратегия турфирмы на туристском рынке. 1. Маркетинг как действия, направленные на анализ рынка для обеспечения разработки и сбыта турпродукта. 2. Три главные функции маркетинга: контакты с клиентами; поиск новых возможностей для разработки турпродукта; продвижение турпродукта на рынок. Тема рефератов: Персонализированные маркетинговые стратегии в продажах туристических услуг.						
12.	Тема 12. Менеджмент персонала гостиниц и других средств размещения Кадровая служба гостиничного предприятия. Набор и обучение кадров отеля. Мотивация сотрудников гостиничного комплекса. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Европейский стандарт классификации номеров. Классификации номеров в гостиницах РТ.	2	2		6	1-5	11,5

	Особенности ценообразования в туризме 1. Ключевые моменты в воронки продаж. 2. Цены, ориентированные на затраты, как наиболее распространенный способ установления цены турпакета. Особенности ценообразования в туризме. Особенности ценообразования в туризме 1. Калькуляция стоимости туристских услуг. 2. Дифференциация цены при управлении сезонностью туристского потребления туристских услуг. (Дискуссия) Тема рефератов: Роль виртуальных агентов и роботов-консультантов в продажах туристических услуг.					
	ПК			2		11,5
	ПК. Письменная работа			2		11,5
	ИТОГО: Лек-12 Прак-6 КСР-60 СРС-42 ВСЕГО-108					

4.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Планирование туристской деятельности» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

Таблица 4.

План-график выполнения самостоятельных работ (СРС)

№ п/п	Объем СРС, в час.	Тема СРС	Форма и вид результатов самостоятельной работы	Форма контроля
1	6	Тенденции современного развития гостиничного бизнеса. Место и роль малого гостиничного бизнеса на рынке средств размещения.	Реферат	Опрос, выступление.
2	6	Организационно-управленческие структуры предприятий гостиничного комплекса.	Реферат	Опрос, выступление
3	6	Система организации управления гостиничным бизнесом.	Доклад	Опрос, выступление.
4	6	Место и особенности организации транснациональных компаний и глобализация гостинично - ресторанного бизнеса в Российской Федерации.	Реферат	Опрос, выступление
5	6	Система бронирования и организация реализации номерного фонда гостиниц, задачи доходного менеджмента?	Доклад.	Опрос, выступление
6	6	Организация систем автоматизации управления гостинично-ресторанным комплексом. Основные компьютерные системы их сравнительных характеристики.	Подготовка к ПК	Проверка работы (конспект)

7	6	Регулирование индустрией гостеприимств и туризма (цели и задачи) на международном (рекомендации ЮНВТО), государственном (законодательные акты Р.Ф.) и отраслевом (отраслевые положения и нормативы) уровнях..	Реферат.	Опрос, выступление
8	6	Организация службы материально- технического обеспечения ресурсами гостиничных предприятий (организация закупок, транспортирования, хранения и учёта продукции продовольственного и не продовольственного назначения).	Доклад	Опрос, выступление
9	6	Система оценки эффективности и качества оказания гостиничных услуг на базе основных постулатов теории TQM -Всеобщего управления качеством продукции и услуг).	Доклад	Проверка работы (конспект или реферат)
10	6	Роль корпоративной культуры в организации эффективной и качественной работы служб и персонала гостиничных предприятий. 21. Технологический цикл обслуживания гостей в рамках структурных подразделений	Реферат	Опрос, выступление
Итого	60			

4.1. Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению

Для выполнения задания, прежде всего, необходимо ознакомиться и изучить основные положения теоретических материалов соответствующей темы из литературных источников. Они указаны в разделе 3 «Структура и содержание дисциплины». Большинство заданий выполняются в виде контрольных тестов, а также решения задач по технологии формирования и продвижения гостиничного продукта.

Текущая СРС

Текущая самостоятельная работа включает следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и

электронных источников информации по индивидуально заданному проекту;

- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовка к практическим работам;
- подготовка к промежуточному контролю, зачету.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа

ориентирована на развитие интеллектуальных умений, комплекса общекультурных и профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала студентов. Включает следующие виды работ по основным проблемам курса:

- решение задач и выполнение упражнений;
- исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах;
- анализ научных публикаций по заранее определенной преподавателем теме.

4.2. Критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

В основу разработки балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется постоянно в процессе его обучения в университете. Настоящая система оценки успеваемости студентов основана на использовании совокупности контрольных точек, равномерно расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. При этом предполагается разделение всего курса на ряд более или менее самостоятельных, логически завершенных блоков и модулей и проведение по ним промежуточного контроля.

Студентам выставаются следующие баллы за выполнение задания к ПК:

- **оценка «отлично»:** задачи, упражнения и контрольные тесты выполнены полностью и отчет оформлен в соответствии с предъявляемыми требованиями;

- **оценка «хорошо»:** задание выполнено, и в целом, отвечает предъявляемым требованиям, имеются отдельные замечания в его оформлении;

- **оценка «удовлетворительно»:** задание выполнено не до конца, отсутствуют ответы на все пункты задания, имеются отклонения в объеме и содержании эссе;

- **оценка «неудовлетворительно»:** отсутствует описание алгоритма решения задачи, задание переписано (скачано) из других источников, не проявлена самостоятельность при его выполнении.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса по результатам выполнения самостоятельной работы и контрольной работы.

Основными формами текущего контроля знаний являются:

- обсуждение вынесенных в планах практических занятий лекционного материала и контрольных вопросов;

- решение тестов и их обсуждение с точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;

- выполнение контрольной работы и обсуждение результатов;

- участие в дискуссии в качестве участника и модератора групповой дискуссии по темам дисциплины;

- решение задач и упражнений.

Для контроля усвоения данной дисциплины учебным планом предусмотрен зачет.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

4.2.2.4. Тематика рефератов:

№ п/ п	Объем самостоятельной работы в часах	Тема самостоятельной работы	Форма и вид самост ойтель ной работы	Форма контро ля
1	5	Перспективы развития туризма в Таджикистане.	реферат , эссе	презент ация
2	3	Модели управления туристской отраслью.	реферат , эссе	презент ация
3	3	Деятельность международных туристских организаций.	реферат , эссе	презент ация
4	3	Роль транспорта в развитии туристического бизнеса.	реферат , эссе	презент ация
5	4	Место воздушного транспорта в системе туристских перевозок.	реферат , эссе	презент ация
6	3	Воздушные перевозки в Таджикистане.	реферат , эссе	презент ация
7	3	Организация чартерных авиаперевозок.	реферат , эссе	презент ация
8	3	Обеспечение безопасности на авиарейсах.	реферат , эссе	презент ация
9	3	Система и политика регулирования воздушного транспорта.	реферат , эссе	презент ация
10	4	Стратегические альянсы авиаперевозчиков.	реферат , эссе	презент ация
11	3	Особенности деятельности бюджетных авиакомпаний мира.	реферат , эссе	презент ация
12	4	Специфика обслуживания	реферат	презент

		авиапассажиров.	, эссе	ация
13	3	Характеристика одного из аэропортов мира <i>(по выбору студента)</i> .	реферат , эссе	презент ация
14	5	Перспективы развития мировой гостиничной индустрии	реферат , эссе	презент ация
15	3	Гостиничные цепи: характеристика и особенности функционирования	реферат , эссе	презент ация
16	4	Гостиничные консорциумы и их виды.	реферат , эссе	презент ация
17	3	Контракты на управление в гостиничном бизнесе.	реферат , эссе	презент ация
18	3	Франчайзинг как форма управления в гостиничном бизнесе.	реферат , эссе	презент ация
19	3	Особенности развития гостиничного бизнеса в Таджикистане	реферат , эссе	презент ация
20	4	Проблемы создания национальных гостиничных цепей в Таджикистане.	реферат , эссе	презент ация
21	3	Классификация средств размещения туристов.	реферат , эссе	презент ация
22	3	Система отдыха «таймшер».	реферат , эссе	презент ация
23	3	Организация работы отеля.	реферат , эссе	презент ация
24	3	Предприятия общественного питания и их классификация.	реферат , эссе	презент ация
25	4	Ресторанный бизнес в Таджикистане: тенденции развития.	реферат , эссе	презент ация
26	3	Особенности функционирования ресторанных цепей.	реферат , эссе	презент ация
27	3	Ресторан как классический тип	реферат	презент

		предприятий питания.	, эссе	ация
28	3	Организация работы ресторана.	реферат , эссе	презент ация
29	4	Рестораны быстрого обслуживания: перспективы развития.	реферат , эссе	презент ация
30	3	Гастрономические и дегустационные туры.	реферат , эссе	презент ация
31	3	Железнодорожный транспорт и его роль в туризме.	реферат , эссе	презент ация
32	5	Туристско-экскурсионные поезда. Специфика обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте	реферат , эссе	презент ация
33	3	История развития круизного бизнеса. Круиз как специфический турпродукт.	реферат , эссе	презент ация
34	3	Морские круизы и их виды.	реферат , эссе	презент ация
35	3	Специфика организации речных круизов	реферат , эссе	презент ация
36	3	Круизный бизнес в Таджикистане.	реферат , эссе	презент ация
37	3	Автомобильный туризм и его формы.	реферат , эссе	презент ация
38	3	Автобусный туризм и его виды.	реферат , эссе	презент ация
39	5	Перспективы развития автобусного туризма в Таджикистане.	реферат , эссе	презент ация
40	4	Специфика организации внутреннего автобусного туризма.	реферат , эссе	презент ация

Примечание: любая из предложенных тем может быть конкретизирована по желанию студента (и согласована с преподавателем).

Тема для каждого студента утверждается преподавателем в индивидуальном порядке.

5. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки " Гостиничное дело" / Н. Ю. Арбузова. - 4-е изд., испр. - М. : Академия, 2014. - 223 с.
2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Гостиничное дело" / Л. В. Баумгартен. - М. : Академия, 2013. - 282 с.
3. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль «Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности») / Е.Г. Радыгина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 80 с. — 978-5-4486-0051-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70285.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, 2017. — 176 с. — 978-5-394-02315-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html>

5.2. Дополнительная литература

5. Асанова И.М. Организация культурно - досуговой деятельности [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлениям " Туризм " и " Гостиничное дело " / И. М. Асанова, С. О. Дерябина, В. В. Игнатьева. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 190 с.
6. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство [Текст] : оснащение, евроремонт, эксплуатация: учеб. пособие / С. И. Байлик. - Киев : Дакор ; [Б. м.] : Вира-Р, 2003. - 336 с.
7. Гостиничное и ресторанное дело, туризм : Сб. нормативных документов [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по экон. спец. / под ред. Ю. Ф. Волкова. - 2-е изд., испр. и доп. - Ростов н/Д. : Феникс, 2014. - 443 с.
8. Зайцева Н.А. Менеджмент в сфере услуг туризма и гостиничное дело: Учебное пособие. - М.: Академия, 2013. – 288 с.
9. Рахимов С.Х. Управление затратами в гостиничном хозяйстве [Текст] : для студентов экон. фак. / ред. Нурмахмадов М.Н. - Душанбе : Ирфон, 2007. - 104 с.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Основой для усвоения основных положений курса является внимательное прослушивание и, желательно, конспектирование лекционного

материала, а также активное участие в обсуждении ситуаций и решении условных заданий на практических занятиях. Закрепление знаний и выделение главных аспектов способствует написанию рефератов по согласованной с преподавателем теме.

Использование учебной литературы должно вестись по рекомендациям преподавателя по каждой теме курса.

Самостоятельная работа студентов состоит из написания кратких рефератов по согласованным с преподавателем тематике, с использованием источников, рекомендованных преподавателем и подобранных самостоятельно. Важным также является выполнение домашних заданий в виде решения ситуационных заданий.

Рекомендуется особое внимание обращать на приводимые тесты, практические примеры и ситуации, стараясь по возможности предлагать альтернативы принятым решениям.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации дисциплины на факультете Экономики и управления РТСУ имеются 5 компьютерных классов, 2 из которых обеспечены электронными досками. При этом будут задействованы следующие технические средства обучения и оборудование:

1. Мультимедиа проектор.
2. Экран настенный.
3. Интерактивная доска.
4. Акустическая система.
5. Персональный компьютер и ноутбук.
6. Программные средства.
7. Интернет-ресурсы.

В Университете созданы специальные условия обучающихся с ограниченными возможностями здоровья - специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания организаций и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также обеспечивается:

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для слабовидящих;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- возможность беспрепятственного доступа

обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проёмов, лифтов).

а) программное обеспечение: лицензированное программное обеспечение: MS Office 2016, OS Windows 10.

б) техническое и лабораторное обеспечение: компьютерный лингафонный класс (111); аудитория с мультимедийным презентационным оборудованием (112,113,314)

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Форма промежуточной аттестации: 1 и 2 рубежный контроль.

Форма итоговой аттестации – зачет.

Итоговая система оценок по кредитно-рейтинговой системе с использованием буквенных символов

Оценка по буквенной системе	Диапазон соответствующих наборных баллов	Численное выражение оценочного балла	Оценка по традиционной системе
A	10	95-100	Отлично
A-	9	90-94	
B+	8	85-89	Хорошо
B	7	80-84	
B-	6	75-79	
C+	5	70-74	Удовлетворительно
C	4	65-69	
C-	3	60-64	
D+	2	55-59	
D	1	50-54	
Fx	0	45-49	Неудовлетворительно

Содержание текущего контроля, промежуточной аттестации, итогового контроля раскрываются в фонде оценочных средств, предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС ВО. ФОС по дисциплине является логическим продолжением рабочей программы учебной дисциплины. ФОС по дисциплине предлагается.