



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
ФГБОУ ВО «ИГУ»

**Кафедра прикладной информатики и документоведения**

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета бизнес-коммуникаций и  
информатики

В.К. Карнаухова

«16» марта 2022 г

**Рабочая программа дисциплины (модуля)**

Наименование дисциплины (модуля)

**Б1.В.ДВ.02.01 Стандарты гостеприимства**

*(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины  
(модуля))*

Направление подготовки:

**38.04.01 Экономика**

*(код, наименование направления подготовки)*

Направленность (профиль) подготовки:

**Экономика и управление туристским  
комплексом**

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочная

*(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий)\*, очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий\*))*

Согласовано с УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики:

Рекомендовано кафедрой прикладной информатики и документоведения:

Протокол № 7 от «16» марта 2022 г.

Протокол № 8 от «04» марта 2022 г.

Председатель

В.К. Карнаухова

и.о. зав. кафедры

А.В. Рохин

## СОДЕРЖАНИЕ

	<i>стр.</i>
I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	3
II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО .....	3
III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	3
IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ .....	3
4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов .....	4
4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	5
4.3 Содержание учебного материала .....	6
4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ .....	6
4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов .....	7
4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов .....	10
4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов) .....	13
V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	13
а) основная литература .....	13
б) дополнительная литература .....	13
в) периодическая литература .....	14
г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы .....	14
VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	14
6.1. Учебно-лабораторное оборудование .....	14
6.2. Программное обеспечение .....	16
6.3. Технические и электронные средства .....	16
VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ .....	16
VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ .....	17
8.1. Оценочные средства текущего контроля .....	18
8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации .....	19

## **I. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Цели:** формирование у обучающихся профессиональных знаний о международной и российской классификации средств размещения и роли государственных стандартов к управлению качеством гостиничных услуг.

**Задачи:**

- ознакомление с современным состоянием развития и определения перспектив развития рынка гостиничных услуг;
- ознакомление с критериями и стандартами качества в индустрии гостеприимства;
- ознакомление с требованиями к функциональным помещениям гостиниц и иным средствам размещения;
- обучение системам классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения.

## **II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Стандарты гостеприимства» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений «Блок 1. Дисциплины (модули)».

Дисциплина предназначена для ознакомления с правовыми и нормативными документами, регламентирующими гостиничную деятельность.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Экономика предприятий туристской индустрии;
- Теория и практика межкультурной коммуникации;
- Анализ рынка и разработка стратегии фирмы.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Международный туризм;
- Внутренний туризм;
- Налоги и налогообложение предприятий сферы туризма.

## **III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование компетенций (элементов следующих компетенций) в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по данному направлению подготовки:

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю),  
соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

<b>Компетенция</b>	<b>Индикаторы компетенций</b>	<b>Результаты обучения</b>
ПК-2		Способен составлять прогноз основных социально-экономических показателей деятельности предприятия, отрасли, региона и экономики в целом

## **IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ**

Трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов, в том числе 9 часов на контроль, из них 9 часов на экзамен.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

**4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и СРС, отведенного на них количества академических часов**

п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости; Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа преподавателя с обучающимися			Самостоятельная работа		
			Лекции	Семинарские (практические) занятия	Консультации			
<b><i>Раздел 1. Международная и российская классификации средств размещения</i></b>			<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>90</b>		
1	Средства размещения. Критерии ЮНВТО по продолжительности посещения	4	2	2	0	30		
2	Основные модели организации гостиничного дела. Международные гостиничные правила.	4	2	2	0	30		
3	Российский государственный стандарт классификации средств размещения	4	2	2	0	30		
<b><i>Раздел 2. Роль государственных стандартов к управлению качеством гостиничных услуг</i></b>			<b>6</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>87</b>		
4	Критерии и стандарты качества в индустрии гостеприимства	4	2	2	0	30		
5	Стандартизация и сертификация в индустрии гостеприимства	4	2	2	0	30		
6	Международное и российское регулирование сферы гостеприимства. Система стандартов серии ISO 9000:2000, 9001:2000 и особенности их применения в сфере услуг	4	2	4	0	27		

<b>Итого за 4 семестр</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>177</b>	<b>Экз (9)</b>
<b>Итого часов</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>177</b>	

**4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Се- мест р	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оце- ночно е сред- ство	Учебно - методи- ческое обеспе- чение само- стоя- тельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выпол- нения	Заг- раты вре- мени (час. )		
4	Средства размещения. Критерии ЮНВТО по продолжительности посещения	<b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы  <b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> ответы на контрольные вопросы	в течение семестра	30	УО	[1, 2]
4	Основные модели организации гостиничного дела. Международные гостиничные правила.	<b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы  <b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> ответы на контрольные вопросы	в течение семестра	30	УО	[1, 2]
4	Российский государственный стандарт классификации средств размещения	<b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы  <b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> ответы на контрольные вопросы	в течение семестра	30	УО	[1, 2]
4	Критерии и стандарты качества в индустрии гостеприимства	<b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы  <b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> ответы на контрольные вопросы	в течение семестра	30	УО	[1, 2]
4	Стандартизация и сертификация в индустрии гостеприимства	<b>Для овладения знаниями:</b> чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы  <b>Для закрепления и систематизации знаний:</b> ответы на контрольные вопросы	в течение семестра	30	УО	[1, 2]

4	Международное и российское регулирование сферы гостеприимства. Система стандартов серии ISO 9000:2000, 9001:2000 и особенности их применения в сфере услуг	Для овладения знаниями: чтение учебной литературы, чтение дополнительной литературы  Для закрепления и систематизации знаний: ответы на контрольные вопросы  Подготовка к экзамену	в течение семестра	27	УО	[1, 2]
<b>Общая трудоемкость самостоятельной работы по дисциплине (час)</b>				<b>177</b>		
<b>Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)</b>				<b>0</b>		
<b>Бюджет времени самостоятельной работы, предусмотренный учебным планом для данной дисциплины (час)</b>				<b>177</b>		

#### 4.3 Содержание учебного материала

Трудоемкость дисциплины (з.е.)	6
Наименование основных разделов (модулей)	Раздел 1. Международная и российская классификации средств размещения Раздел 2. Роль государственных стандартов к управлению качеством гостиничных услуг
Формы текущего контроля	Устный опрос
Форма промежуточной аттестации	Экзамен

##### 4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины (модуля)	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
2	1	Изучить рекомендуемую ЮНВТО классификацию продолжительности посещения.	2	УО	ПК-2

3	2	Рассмотреть подходы к применению систем категоризации средств размещения в ряде стран. Рассмотреть подходы к применению систем категоризации средств размещения в ряде стран. Изучить стандартную классификацию ВТО средств размещения туристов	2	УО	ПК-2
4	3	Сформулировать основные цели и задачи государственной системы классификации, её основное содержание	2	УО	ПК-2
6	4	Выделить критерии качества и стандарты в комплексе туристических услуг	2	УО	ПК-2
7	5	Стандартизация, сертификация и лицензирование. Перечислить основные требования и принципы	2	УО	ПК-2
8	6	Разработка политики и руководств по качеству в сфере услуг. Разработка сети субпроцессов на предприятиях сферы услуг	4	УО	ПК-2

**4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение самостоятельной работы студентов**

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
-------	------	---------	-------------------------	-----

2	Средства размещения. Критерии ЮНВТО по продолжительности посещения	Подготовиться к устному опросу. Стандартная классификация ВТО средств размещения туристов. Стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами ВТО. Категоризация средств размещения в различных странах.	ПК-2	ПК-2
3	Основные модели организации гостиничного дела. Международные гостиничные правила.	Подготовиться к устному опросу. Классификация номеров в мировой практике. Организация гостиничных цепей (третья модель). Системы категоризации, разработанные независимыми экспертами	ПК-2	ПК-2
4	Российский государственный стандарт классификации средств размещения	Подготовиться к устному опросу. ГОСТ 32608-2014 «Деятельность выставочно-ярмарочная. Термины и определения». ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения	ПК-2	ПК-2
6	Критерии и стандарты качества в индустрии гостеприимства	Подготовиться к устному опросу. Критерии качества и стандарты в комплексе туристических услуг Критерии значимости туристических услуг для потребителей. Типы качества. Критерии качества гостиничных услуг. Критические (или двойственные) факторы, гигиенические, усиливающие факторы, нейтральные факторы.	ПК-2	ПК-2
7	Стандартизация и сертификация в индустрии гостеприимства	Подготовиться к устному опросу. Лицензирование гостиничной деятельности. Стандартизация и сертификация как гарантия качества туристических услуг. Цели и задачи сертификации. Правила сертификации туристических и гостиничных услуг.	ПК-2	ПК-2



8	Международное и российское регулирование сферы гостеприимства. Система стандартов серии ISO 9000:2000, 9001:2000 и особенности их применения в сфере услуг	<p>Подготовиться к устному опросу.</p> <p>ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов</p> <p>ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов.</p> <p>Термины и определения</p> <p>ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования</p> <p>ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха</p> <p>ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу</p> <p>ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования</p> <p>ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения</p> <p>ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями. Общие требования</p> <p>ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения</p> <p>ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам</p> <p>ГОСТ 30494-2011 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях</p> <p>ГОСТ Р 53524-2009 Конгрессная деятельность. Термины и определения</p> <p>ГОСТ Р 56780-2015 Услуги средств размещения. Бизнес-услуги. Общие требования</p> <p>ГОСТ 28681.0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания.</p> <p>Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».</p>	ПК-2	ПК-2
---	--	--	------	------

#### 4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов всех форм и видов обучения является одним из обязательных видов образовательной деятельности, обеспечивающей реализацию требований Федеральных государственных стандартов высшего профессионального образования. Согласно требованиям нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она обеспечивает закрепление полученных на лекционных занятиях знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных проблем формирования общекультурных и профессиональных компетенций, научно-исследовательской деятельности, подготовки к семинарам, лабораторным работам, сдаче зачетов и экзаменов. Самостоятельная работа студентов представляет собой совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ. Самостоятельная работа в рамках образовательного процесса в вузе решает следующие задачи:

- закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время аудиторных и внеаудиторных занятий, превращение их в стереотипы умственной и физической деятельности;
- приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам учебного плана;
- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью;
- развитие ориентации и установки на качественное освоение образовательной программы;
- развитие навыков самоорганизации;
- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной теоретической, практической и учебно-исследовательской деятельности.

**Подготовка к лекции.** Качество освоения содержания конкретной дисциплины прямо зависит от того, насколько студент сам, без внешнего принуждения формирует у себя установку на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся по данной дисциплине. Время на подготовку студентов к двухчасовой лекции по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

**Подготовка к практическому занятию.** Подготовка к практическому занятию включает следующие элементы самостоятельной деятельности: четкое представление цели и задач его проведения; выделение навыков умственной, аналитической, научной деятельности, которые станут результатом предстоящей работы. Выработка навыков осуществляется с помощью получения новой информации об изучаемых процессах и с помощью знания о том, в какой степени в данное время студент владеет методами исследовательской деятельности, которыми он станет пользоваться на практическом занятии. Подготовка к практическому занятию нередко требует подбора материала, данных и специальных источников, с которыми предстоит учебная работа. Студенты должны дома подготовить к занятию 3–4 примера формулировки темы исследования, представленного в монографиях, научных статьях, отчетах. Затем они самостоятельно осуществляют поиск соответствующих источников, определяют актуальность конкретного исследования процессов и явлений, выделяют основные способы доказательства авторами научных работ ценности того, чем они занимаются. В ходе самого практического занятия студенты сначала представляют найденные ими варианты

формулировки актуальности исследования, обсуждают их и обосновывают свое мнение о наилучшем варианте. Время на подготовку к практическому занятию по нормативам составляет не менее 0,2 часа.

**Подготовка к контрольной работе.** Контрольная работа назначается после изучения определенного раздела (разделов) дисциплины и представляет собой совокупность развернутых письменных ответов студентов на вопросы, которые они заранее получают от преподавателя. Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: — изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы; формирование психологической установки на успешное выполнение всех заданий. Время на подготовку к контрольной работе по нормативам составляет 2 часа.

**Подготовка к экзамену.** Самостоятельная подготовка к экзамену схожа с подготовкой к зачету, особенно если он дифференцированный. Но объем учебного материала, который нужно восстановить в памяти к экзамену, вновь осмыслить и понять, значительно больше, поэтому требуется больше времени и умственных усилий. Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что предполагает знание разных научных трактовок сущности того или иного явления, процесса, умение раскрывать факторы, определяющие их противоречивость, знание имен ученых, изучавших обсуждаемую проблему. Необходимо также привести информацию о материалах эмпирических исследований, что указывает на всестороннюю подготовку студента к экзамену. Время на подготовку к экзамену по нормативам составляет 36 часов для бакалавров.

### **Формы внеаудиторной самостоятельной работы**

**Составление глоссария** Цель самостоятельной работы: повысить уровень информационный культуры; приобрести новые знания; отработать необходимые навыки в предметной области учебного курса. Глоссарий — словарь специализированных терминов и их определений. Статья глоссария — определение термина. Содержание задания: сбор и систематизация понятий или терминов, объединенных общей специфической тематикой, по одному либо нескольким источникам. Выполнение задания: 1) внимательно прочитайте работу; 2) определить наиболее часто встречающиеся термины; 3) составить список терминов, объединенных общей тематикой; 4) расположить термины в алфавитном порядке; 5) составить статьи глоссария: — дать точную формулировку термина в именительном падеже; — объемно раскрыть смысл данного термина Планируемые результаты самостоятельной работы: способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

**Разработка проекта** (индивидуального, группового) Цель самостоятельной работы: развитие способности прогнозировать, проектировать, моделировать. Проект — «ограниченное во времени целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, возможными рамками расхода средств и ресурсов и специфической организацией». Выполнение задания: 1) диагностика ситуации (проблематизация, целеполагание, конкретизация цели, форматирование проекта); 2) проектирование (уточнение цели, функций, задач и плана работы; теоретическое моделирование методов и средств решения задач; детальная проработка этапов решения конкретных задач; пошаговое выполнение запланированных проектных действий; систематизация и обобщение полученных

результатов, конструирование предполагаемого результата, пошаговое выполнение проектных действий); 3) рефлексия (выяснение соответствия полученного результата замыслу; определение качества полученного продукта; перспективы его развития и использования). Предполагаемые результаты самостоятельной работы: готовность студентов использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач; готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач; — способность прогнозировать, проектировать, моделировать.

**Информационный поиск** Цель самостоятельной работы: развитие способности к проектированию и преобразованию учебных действий на основе различных видов информационного поиска. Информационный поиск — поиск неструктурированной документальной информации. Список современных задач информационного поиска: решение вопросов моделирования; классификация документов; фильтрация, классификация документов; проектирование архитектур поисковых систем и пользовательских интерфейсов; извлечение информации (аннотирование и реферирование документов); выбор информационно-поискового языка запроса в поисковых системах. Содержание задания по видам поиска: поиск библиографический — поиск необходимых сведений об источнике и установление его наличия в системе других источников. Ведется путем разыскания библиографической информации и библиографических пособий (информационных изданий); поиск самих информационных источников (документов и изданий), в которых есть или может содержаться нужная информация; — поиск фактических сведений, содержащихся в литературе, книге (например, об исторических фактах и событиях, о биографических данных из жизни и деятельности писателя, ученого и т. п.). Выполнение задания:

- 1) определение области знаний;
- 2) выбор типа и источников данных;
- 3) сбор материалов, необходимых для наполнения информационной модели;
- 4) отбор наиболее полезной информации;
- 5) выбор метода обработки информации (классификация, кластеризация, регрессионный анализ и т.д.);
- 6) выбор алгоритма поиска закономерностей;
- 7) поиск закономерностей, формальных правил и структурных связей в собранной информации;
- 8) творческая интерпретация полученных результатов.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — способность студентов решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; готовность использовать знание современных проблем науки и образования при решении образовательных и профессиональных задач.

**Разработка мультимедийной презентации** Цели самостоятельной работы (варианты): — освоение (закрепление, обобщение, систематизация) учебного материала; — обеспечение контроля качества знаний; — формирование специальных компетенций, обеспечивающих возможность работы с информационными технологиями; — становление общекультурных компетенций. Мультимедийная презентация — представление содержания учебного материала, учебной задачи с использованием мультимедийных технологий.

Выполнение задания:

1. Этап проектирования: — определение целей использования презентации; — сбор необходимого материала (тексты, рисунки, схемы и др.); — формирование структуры и логики подачи материала; — создание папки, в которую помещен собранный материал.

2. Этап конструирования: — выбор программы MS PowerPoint в меню компьютера; — определение дизайна слайдов; — наполнение слайдов собранной текстовой и наглядной информацией; — включение эффектов анимации и музыкального сопровождения (при необходимости); — установка режима показа слайдов (титульный слайд, включающий наименование кафедры, где выполнена работа, название презентации, город и год; содержательный — список слайдов презентации, сгруппированных по темам сообщения; заключительный слайд содержит выводы, пожелания, список литературы и пр.).

3. Этап моделирования — проверка и коррекция подготовленного материала, определение продолжительности его демонстрации.

Планируемые результаты самостоятельной работы: — повышение информационной культуры студентов и обеспечение их готовности к интеграции в современное информационное пространство; — способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; — способность к критическому восприятию, обобщению, анализу профессиональной информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; — способность применять современные методики и технологии организации и реализации образовательного процесса на различных образовательных ступенях в различных образовательных учреждениях; — готовность использовать индивидуальные креативные способности для оригинального решения исследовательских задач.

В ФБГОУ ВО «ИГУ» организация самостоятельной работы студентов регламентируется Положением о самостоятельной работе студентов, принятым Ученым советом ИГУ 22 июня 2012 г.

#### **4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)**

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

### **V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **а) основная литература**

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / Н. Ю. Арбузова. - 2-е изд., испр. . - М. : Академия, 2011. - 223 с., - ISBN 978- 5-7695-7777-2

2. Болгов И.В. Инфраструктура предприятий сервиса : учебник / И. В. Болгов, А. П. Агарков. - М. : Академия, 2008. - 284 с. - ISBN 978-5-7695-3758-5

3. Корнеев Н. В., Корнеева Ю. В., Емелина И. А. Технология гостиничного сервиса [электронный ресурс] : учеб. для студ. учреждений высш. проф. образования. –ЭВК.- М.:Академия, 2011.- Режим доступа:ЭЧЗ «Библиотех». - Неогранич.доступ.

#### **б) дополнительная литература**

1. Михеева Н.А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование [Текст] : учебник к исполз. в образов. учрежд., проф. образ. по спец. 100103.65 "Соц.-культурный сервис и туризм" / Н. А. Михеева. - СПб. : Троицкий мост, 2013. - 182 с. - ISBN 978-5-4377-0018-1

2. Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств

размещения [Текст] : учеб. пособие / В. С. Сенин, А. В. Денисенко. - М. : Финансы и статистика, 2008. - 159 с., - ISBN 978-5-279-02880-1

3. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учеб. пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : КноРус, 2013. - 168 с. - ISBN 978-5-406-02664-9

**в) периодическая литература**

1. [www.tourbus.ru](http://www.tourbus.ru) – журнал «Турбизнес»

2. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru) – портал гостиничного бизнеса ( в т.ч. электронная версия журнала ПроОтель)

**г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. [www.hotelexecutive.ru](http://www.hotelexecutive.ru) - медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса ( в т.ч. электронная версия журнала Современный отель)

2. [www.hotelline.ru](http://www.hotelline.ru) - портал гостиничного бизнеса

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

— Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru> бессрочный

— Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>. бессрочный

— Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. - Контракт № 148 от 23.12.2020 г. Акт от 24.12.2020 г. Срок действия по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

— ЭБС «Издательство Лань». Контракт № 04-Е-0346 от 12.11.2021 г. № 976 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <https://www.e.lanbook.com>

— ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение к Государственному контракту № 019 от 22.02.2011. Срок действия: бессрочный. – Режим доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>

— ЭБС «Рукопт» ЦКБ «Бибком». № 04-Е-0343 от 12.11.2021 г. Акт № бК-5195 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022г. – Режим доступа: <http://rucont.ru>

— ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» ООО «Айбукс». Контракт № 04-Е-0344 от 12.11.2021 г.; Акт от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>

— Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021г. Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021 г. Срок действия по 17.10. 2022 г. – Режим доступа: <https://urait.ru>

— УБД ИВИС. Контракт № 04-Е-0347 от 12.11.2021 г. Акт от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://dlib.eastview.com>

— Электронная библиотека ИД Гребенников. Контракт № 04-Е-0348 от 12.11.2021г.; Акт № 348 от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 – Режим доступа: <http://grebennikon.ru>

**VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### 6.1. Учебно-лабораторное оборудование

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории:</p> <p>Ноутбук (Aser Aspire v3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию предприятий и информационных систем».</p> <p>Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMD Athlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic VA703b (24 штуки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; проектор Sony XGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1</p>	<p>ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177</p> <p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)</p>

Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской	Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LGFlatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.	ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014  Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)  Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177
--	---	---

### 6.2. Программное обеспечение

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	25	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2019	Условия правообладателя

### 6.3. Технические и электронные средства

Методической системой преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, фрагменты фильмов.

## VII. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При реализации программы данной дисциплины используются различные образовательные технологии.

Проблемное обучение	Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности учащихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности
---------------------	---



Разноуровневое обучение	У преподавателя появляется возможность помогать слабому, уделять внимание сильному, реализуется желание сильных учащихся быстрее и глубже продвигаться в образовании. Сильные учащиеся утверждают в своих способностях, слабые получают возможность испытывать учебный успех, повышается уровень мотивации ученья.
Проектные методы обучения	Работа по данной методике дает возможность развивать индивидуальные творческие способности учащихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению
Исследовательские методы в обучении	Дает возможность учащимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Это важно для определения индивидуальной траектории развития каждого обучающегося
Лекционно-семинарскозачетная система	Данная система дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподнести его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся
Информационно-коммуникационные технологии	Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ.

**Наименование тем занятий с использованием активных форм обучения:**

№	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	Кол-во часов
1	Международное и российское регулирование сферы гостеприимства. Система стандартов серии ISO 9000:2000, 9001:2000 и особенности их применения в сфере услуг	ПЗ	диалог	4
2				
3				
4				
5				
6				

## VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 8.1. Оценочные средства текущего контроля

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Устный опрос	Средства размещения. Критерии ЮНВТО по продолжительности посещения Основные модели организации гостиничного дела. Международные гостиничные правила. Российский государственный стандарт классификации средств размещения Критерии и стандарты качества в индустрии гостеприимства Стандартизация и сертификация в индустрии гостеприимства Международное и российское регулирование сферы гостеприимства. Система стандартов серии ISO 9000:2000, 9001:2000 и особенности их применения в сфере услуг	ПК-2

#### Примеры оценочных средств для текущего контроля

##### Демонстрационный вариант теста

1. Самой большой по количеству по количеству номеров в Иркутске является гостиница:  
А) Марриотт Б) Иркутск В) Ангара Г) Европа
2. Самая низкая категория номера в гостинице Марриотт:  
А) стандарт Б) де люкс В) студия Г) сьит
3. Единственной гостиницей с официальными 4\*в Иркутске является гостиница:  
А) Сайен Б) БайкалБизнесЦентр В) Европа Г) Звезда
4. Единственной гостиницей с официальными 3\*в Иркутске является гостиница:  
А) Иркутск Б) Ангара В) Дельта Г) Империя
5. Самый большой номер гостиницы БайкалБизнесЦентр имеет площадь:  
А) 155 м Б) 160 м В) 165 м Г) 170 м
6. Самым большим номером гостиницы «Европа» является:  
А) студия Б) полулюкс В) полулюкс-комфорт г) «Королевский»
7. Самым недорогим номером в гостинице «Иркутск» является:  
А) хостел Б) стандарт II категории В) стандарт I категории Г) студия –комфорт.
8. Люкс гостиницы «Ангара» состоит из следующего количества комнат:  
А) 2 комнаты Б) 3 комнаты В) 4 комнаты Г) есть как 2, так 3 комнатные люксы
9. Стандартный номер гостиницы «Звезда» имеет площадь:  
А) 16 м Б) 17 м В) 18 м Г) 19 м
10. На сегодняшний день единственная гостиница, которая может предложить номера с видом на Ангару :  
А) «Иркутск» Б) «Ангара» В) «Дельта» Г) «Империя»
11. Самым технологичным отелем Иркутска является отель:  
А) «Звезда» Б) «Марриотт» В) ББЦ Г) «Сайен»

15. Отличительной особенностью иркутских отелей является наличие:  
 А) конференц-залов Б) фитнес-центров В) бассейнов Г) технологии «Умный дом»
16. Средняя площадь стандартного номера иркутских гостиниц является:  
 А) 12 м Б) 14-16 м В) 17-18 м Г) 19-20 м
17. Самым дорогим отелем Листвянки считается :  
 А) « Легенды Байкала» Б) «Маяк» В) «Байкал» Г) «Арабеска»
18. Единственный отель Листвянки с собственным горнолыжным комплексом:  
 А) «Легенды Байкала» Б) «Маяк» В) «Байкал» Г) «Арабеска»
19. Типичным размещением на Ольхоне и Малом море являются:  
 А) деревянные домики Б) мобильные гостиницы В) каменные здания Г) юрты
20. Отличительной чертой регионального гостиничного бизнеса является:  
 А) использование концепции «All inclusive» Б) высокая стоимость проживания В) технологическая отсталость Г) индивидуальный дизайн

## **8.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

### **Перечень примеров оценочных средств.**

#### **Вопросы:**

1. Стандартная классификация ВТО средств размещения туристов.
2. Категоризация средств размещения в различных странах.
3. Основные модели организации гостиничного дела.
4. Классификация номеров в мировой практике.
5. Системы категоризации, разработанные независимыми экспертами.
5. Цели и задачи государственной системы классификации, её основное содержание
6. Критерии качества и стандарты в комплексе туристических услуг.
7. Критерии значимости туристических услуг для потребителей.
8. Факторы, определяющие качество комплекса туристических услуг. Международные гостиничные правила.
9. Лицензирование гостиничной деятельности.
10. Стандартизация и сертификация как гарантия качества туристских услуг.
11. Правила сертификации туристских и гостиничных услуг.
12. Классическая структура стандартов сервиса в индустрии гостеприимства. Разновидности стандартов.
13. Качество персонального взаимодействия сотрудников гостиницы с гостем как важнейший фактор создания потребительского качества.
14. Разработка, внедрение и контроль соблюдения стандартов в индустрии гостеприимства.
15. Международное и российское регулирование сферы гостеприимства
16. Рекомендуемая ЮНВТО классификация продолжительности посещения.
17. Система стандартов серии ISO 9000:2000, 9001:2000 и особенности их применения в сфере услуг.

#### **Примеры заданий:**

##### **Практические задачи**

Данные задачи выполняются на основании стандартов (рекомендаций) Всемирной туристской организации для гостиниц.

Задача 1. Гостиничный номер начинается от 10 кв.м. В гостинице есть салон красоты, спортивно-оздоровительный центр, конференц-зал. Ежедневно меняются полотенца и постельное белье. Определите звездность гостиницы.

Задача 2. Гостиничный номер -10 кв.м. Полотенца меняются ежедневно, предлагается мыло

в сан. узле. Полотенца меняют ежедневно. По два полотенца на каждого проживающего. Смена постельного белья 1 раз в неделю. Определите звездность гостиницы.

Задача 3. Гостиничный номер - 10 кв. м. Полотенца меняются раз в 3 дня, предлагается мыло в сан. узле. имеются три ванны на этаж. По два полотенца на каждого проживающего. Смена постельного белья 1 раз в 5-6 дней. Определите звездность гостиницы.

Задача 4. Гостиничный номер 15 кв. м. Каждый номер имеет санузел, кондиционер, сейф. Гигиенический набор – шампунь, гель для душа, кондиционер. В номер можно заказать завтрак. Предоставляются услуги стирки, глажения. Определите звездность гостиницы.

Задача 5. Гостиничный номер 20 кв. м. Каждый номер имеет санузел, кондиционер, сейф. Гигиенический набор – шампунь, гель для душа, кондиционер известных брендов, зубная щетка, зубная паста, ватные диски. В номер можно заказать завтрак. Имеется телефонный аппарат в ванной. Предоставляются услуги стирки, глажения. Определите звездность гостиницы.

Задача 6. Гостиничный номер 14 кв. м. Каждый номер имеет санузел, кондиционер, сейф. Гигиенический набор – шампунь, гель для душа, кондиционер известных брендов, зубная щетка, зубная паста, ватные диски. В номер можно заказать завтрак и поздний ужин. Имеется телефонный аппарат в ванной. Определите звездность гостиницы.

Задача 7. Гостиничный номер 17 кв. м. Номер имеет санузел, кондиционер, сейф. Гигиенический набор – шампунь, гель для душа, кондиционер. Смена постельного белья 1 раз в 3 дня. Полотенца меняют ежедневно. Есть услуги прачечной, вызова такси, продажи газет и сувениров. Определите звездность гостиницы.

Задача 8. Номер 12 кв. м. В номере есть шкаф, стулья, умывальник, зеркало. Имеется полный санузел 1 на 2 номера. Определите звездность гостиницы.

Задача 9. Номер 13 кв. м. Номер имеет санузел. Предоставляется мыло и шампунь. Есть фен. На этаже есть кулер и микроволновая печь. Определите звездность гостиницы

Задача 10. Номер 16 кв. м. Полотенца и постельное белье меняют ежедневно. Имеется бассейн, обмен валюты. Предоставляется услуги химчистки. Персонал гостиницы одет в форменную одежду. В каждом номере утюг и гладильная доска. Определите звездность гостиницы

### **Другие оценочные средства:**

#### **Тема для дискуссии**

Понятие «качество» в гостиничной индустрии имеет свои особенности. В самом общем смысле можно выделить три основных подхода к определению качества гостиничных услуг. *Во-первых*, качество предполагает точное определение потребностей клиентов для их последующего выполнения. Самое главное правило гостиничного обслуживания – удовлетворить все возникшие потребности клиентов. Предложение определенных услуг и постоянная работа над их качеством позволяет достигать конкурентных преимуществ на рынке услуг.

*Во-вторых*, качество – это не только оказание услуг и выполнение потребностей клиентов, а еще и правильное их оказание. К примеру, если услуга будет оказана, но персонал отеля оказывает данные услуги с неохотой и недоброжелательно, то удовлетворения от потребления подобной услуги клиент, скорее всего, не получит. *В-третьих*, качество должно быть постоянным. Однотипные услуги должны оказываться многократно и с постоянным качеством. Клиент, постоянно посещающий один и тот же отель, не должен видеть существенной разницы (особенно в сторону ухудшения обслуживания) между услугами, оказанными в первый раз и во все последующие факты посещения отеля.

Проблему предоставления качественного обслуживания в отеле можно решить несколькими способами. Какие способы Вы можете предложить?

Широко используется модель качества обслуживания, известная как пятиступенчатая модель А. Парасурмана, В. Зейтамля и Л. Бери. Она определяет качество обслуживания с точки зрения удовлетворения ожиданий клиента. По мнению разработчиков модели, первым шагом в обслуживании является знание того, чего ожидает клиент и какая критическая ситуация может возникнуть в процессе обслуживания. Структура этой модели предполагает наличие пяти ступеней, взаимосвязанных с внешней средой (индивидуальными потребностями, прошлым опытом и коммуникациями). Предложите свой вариант модели качества обслуживания.

**Разработчики:**



доцент

(занимаемая должность)

М.В. Кузнецова

(инициалы, фамилия)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки 38.04.01 «Экономика».

Программа рассмотрена на заседании кафедры прикладной информатики и документооборота

Протокол № 8 от «04» марта 2022 г.

и.о. зав. кафедры



А.В. Рохин

*Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.*