

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



Проректор
по учебно-методической работе

А.А.Панфилов

« 26 » ноября 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМСТВА И ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

(наименование дисциплины)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Профиль подготовки: Социально-культурный сервис
высшего образования Бакалавриат

Форма обучения: Заочная

Семестр	Трудоем- кость зач. ед, час.	Лек- ции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
7	4 зач. ед. 144 час.	4	6	—	107	Курсовая работа Экзамен (27 час)
Итого	4 зач. ед. 144 час.	4	6	—	107	Курсовая работа Экзамен (27 час)

Владимир 2015

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Основы гостеприимства и туристской деятельности» является формирование у студентов комплекса системных профессиональных знаний об индустрии гостеприимства, современных технологиях функционирования предприятий гостиничного типа и организации обслуживания клиентов.

К основным задачам курса относятся:

- систематизировать сведения о развитии гостиничной индустрии на современном этапе;
- изучить нормативные документы и профессиональные стандарты в сфере гостеприимства;
- изучить международные и отечественные классификации гостиничных средств размещения;
- ознакомить со структурой управления гостиничных комплексов;
- изучить деятельность основных гостиничных служб;
- рассмотреть основные принципы техники безопасности;
- ознакомить с системами автоматизации обработки данных в гостиницах.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Данная дисциплина является одной из основных дисциплин, предназначенных для подготовки специалистов в сфере социально-культурного сервиса. Дисциплина относится к вариативной части ОПОП ВО и находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП и основывается на знаниях дисциплин «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Турцентры и дестинации мира» "История и культура питания", «Ведущие дестинации России», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Технологические процессы в сервисе» и др.

Для специалистов туристских организаций курс позволит четко ориентироваться в вопросах организации и технологии обслуживания гостиничного хозяйства как основы материально-технической базы туристской индустрии.

2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Выпускник с квалификацией (степенью) «бакалавр» в соответствии с требованиями ФГОС ВО, целями основной образовательной программы и задачами профессиональной деятельности должен обладать готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2), готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3), готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1).

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать: основные технологии процесса сервиса (ОПК-2), выделять основные составляющие гостиничной деятельности; основные сферы и способы применения историко-культурных ресурсов в рамках сервисной деятельности (ОПК-3); основные требования этики служебных отношений и служебного этикета (ПК-1);

Уметь: применять технологии процесса сервиса с учетом удовлетворения требований потребителя (ОПК-2), проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3), оценивать факты и явления профессиональной

деятельности при организации контактной зоны (ПК-1);

Владеть: основными методами разработки технологии процесса сервиса в гостиничном предприятии (ОПК-2), приемами сотрудничества с коллегами, работы в коллективе (ПК-1), навыками использования историко-культурных ресурсов в рамках сервисной деятельности (ОПК-3).

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов.

№ /п	Раздел дисциплины (тема)	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)	
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС			КП / КР
1	Понятие гостеприимства. Понятие гостиницы. Классификации гостиничных предприятий.	7		1		1			17		1/50	
2	Организация и технология обслуживания гостиничного фонда.	7		1		1			18		1/50	
3	Системы управления гостиничным предприятием	7		1		1			18		1/50	
4	Международные гостиничные цепи. Гостиничные цепи в РФ	7				1			18			
5	Культура поведения персонала гостиниц. Профессиональная этика.	7				1			18		1/50	
6	Схемы взаимодействия современного отеля и туроператора.	7		1		1			18		1/50	
	Итого			4		6			107	КР	5/50	Экзамен (27 час)

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Σ общее число компетенций
		ОПК-2	ОПК-3	ПК-1	
Понятие гостеприимства. Понятие гостиницы. Классификации гостиничных предприятий.	19	+	+	+	3

Организация и технология обслуживания гостиничного фонда.	20	+	+	+	3
Системы управления гостиничным предприятием	20	+	+	+	3
Международные гостиничные цепи. Гостиничные цепи в РФ	19	+	+	+	3
Культура поведения персонала гостиниц. Профессиональная этика.	9	+	+	+	3
Схемы взаимодействия современного отеля и туроператора.	20	+	+	+	3
Курсовая работа		+	+	+	3
Экзамен	27				
Итого	144				
Вес компетенции		1	1	1	

СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень тем лекционных занятий

Тема 1. Понятие гостеприимства. Исторические этапы развития гостиничного дела и их значение. Понятие гостиницы. Классификации гостиничных предприятий. Проблемы разработки унифицированных международных стандартов классификации. Основные принципы классификации гостиничных номеров. Классификация гостиничных номеров. Методика оценки номеров на соответствие категориям.

Тема 2. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда. Функции и назначение службы приема и размещения. Подготовка номеров к заселению и технология выполнения различных видов уборки номеров. Подготовка горничной к работе. Виды и правила расчета с клиентами. Использование электронных замковых систем в работе гостиниц. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах.

Тема 3. Основные факторы выбора системы управления. Виды систем управления гостиничным предприятием: с привлечением иностранного менеджмента, ведомственные гостиницы, частные гостиницы, некоммерческие гостиницы. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями. Формы управления современной гостиницей. Управление гостиницей по контракту. Содержание контракта на управление гостиницей. Формы контроля в процессе управления по контракту. Франчайзинг в гостиничном бизнесе. Договор аренды гостиницы как форма управления.

Тема 4. Международные гостиничные цепи. Гостиничные цепи в РФ. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Понятие и значение транснациональных корпораций. Факторы, влияющие на конкурентные преимущества ТНК. Мировые гостиничные сети в России. Преимущества гостиничных цепей.

Тема 5. Культура поведения персонала гостиниц. Профессиональная этика. Понятие и значение должностных инструкций персонала. Квалификационные уровни и требования к персоналу службы приема и размещения. Понятие культуры обслуживания. Основные требования к персоналу, связанные с культурой обслуживания.

Тема 6. Схемы взаимодействия современного отеля и туроператора. Функции туроператора. Аренда отеля. Покупка блоков мест на условиях комитмента и элтомента. Понятие и функции системы бронирования. Виды и способы бронирования. Правила пребывания и регистрации иностранных граждан в РФ.

Примерная тематика практических занятий

1. Индустрия гостеприимства: понятие, сущность, структура.

Цель: углубление и закрепление знаний, полученных на лекции, уяснение содержания

понятия индустрия гостеприимства.

Учебные вопросы:

1. Характеристика этапов развития гостиничной индустрии в России.
2. Современные тенденции и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства
3. Понятие «гостиница», классификация гостиничных предприятий и средств размещения ЮНВТО.
4. Нормативно – правовая база гостиничного бизнеса. Стандарты обслуживания в гостинице.

2. Организационная структура гостиничного предприятия

Цель: углубление и закрепление знаний, полученных на лекции, уяснение системы гостиничного менеджмента.

Учебные вопросы:

1. Построение системы гостиничного менеджмента на основе линейной, функциональной, линейно – функциональной, дивизиональной, матричной структур управления
2. Маркетинговая служба в гостинице.
3. Служба безопасности гостиницы.
4. Кадровая служба в гостиничном комплексе.

3. Технологический цикл обслуживания в гостинице

Цель: углубление и закрепление знаний, полученных на лекции, уяснение технологического цикла обслуживания клиентов.

Учебные вопросы:

1. Этапы технологического цикла обслуживания клиентов в гостинице
2. Качество обслуживания клиентов

4. Система управления современной гостиницей

Цель: углубление и закрепление знаний, полученных на лекции, уяснение содержания понятия индустрия гостеприимства.

Учебные вопросы:

1. Виды систем управления гостиницей.
2. Формы управления современной гостиницей.
3. Управление гостиницей по контракту.
4. Особенности деятельности гостиничных цепей.
5. Управление персоналом в гостинице.
6. Управление качеством в гостинице.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, обеспечивающие формирование у студентов профессиональных компетенций. Образовательные технологии реализуются через такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Кроме вводных и обзорных лекций следует использовать проблемные лекции и лекции-диалоги. При этом лектор, докладывая проблемную ситуацию, активизирует процесс обучения. Проблемные лекции считаются наиболее оптимальными для учебного процесса, так как образовательная деятельность имеет в своей основе решение проблемных ситуаций.

В результате диалога лектора с аудиторией у студентов развивается мышление, позволяющее избежать пассивного восприятия информации и содействовать свободному обмену мнениями. Для развития образного мышления у студентов необходимо

использовать мультимедийное сопровождение лекций и видеоматериалов.

Реализация компетентного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий:

Метод	Темы
Дискуссии	Исторические этапы развития гостиничного дела и их значение. Схемы взаимодействия современного отеля и туроператора.
Тренинг	Культура поведения персонала гостиниц. Как избежать конфликтных ситуаций

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

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе ее реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
2. Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе.
3. Выступление и оппонирование на практических занятиях.
4. Подготовка и защита курсового проекта.

Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме **экзамена**.

Промежуточная аттестация

Примерный перечень контрольных вопросов к экзамену.

1. Понятие гостеприимства. Исторические этапы развития гостиничного дела и их значение.
2. Характеристика и основные особенности древнего периода развития предприятий индустрии гостеприимства. Вклад Римской империи в развитие индустрии гостеприимства.
3. Особенности развития гостиничного дела в средние века. Развитие гостиничного дела в 19, начале 20 века. Факторы, сдерживающие и способствующие развитию индустрии туризма в этот период.
4. Особенности развития индустрии гостеприимства в 20 веке. "Золотой век" гостиничной индустрии.
5. Понятие гостиницы. Классификации гостиничных предприятий.
6. Критерии классификации гостиниц, предложенные ВТО. Международные системы классификации гостиниц (основные принципы, наиболее распространенные системы, символы, используемые в классификации и т.п.).
7. Классификация гостиниц по способу предоставления питания и по продолжительности пребывания гостей.
8. Классификация гостиниц по размеру и по продолжительности работы.
9. Классификация гостиниц по месту расположения.
10. Классификация гостиниц по уровню цен
11. Классификация гостиниц по способу предоставления питания и по продолжительности пребывания гостей.
12. Классификация гостиниц по виду собственности.
13. Классификация гостиниц по уровню обслуживания.
14. Классификация гостиниц по рейтингу и по количественным характеристикам турпотока.
15. Классификация гостиниц по функциональному назначению.

16. Основные принципы классификации гостиничных номеров. Классификация гостиничных номеров. Методика оценки номеров на соответствие категориям.
17. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда.
18. Функции и назначение службы приема и размещения.
19. Подготовка номеров к заселению и технология выполнения различных видов уборки номеров.
20. Сервисная деятельность в гостиничном хозяйстве.
21. Назначение и функции инженерной службы.
22. Назначение и функции отдела закупок.
23. Назначение и функции службы безопасности.
24. Культура поведения персонала гостиниц.
25. Профессиональная этика.
26. Понятие и значение должностных инструкций персонала.
27. Квалификационные уровни и требования к персоналу службы приема и размещения.
28. Понятие культуры обслуживания. Основные требования к персоналу, связанные с культурой обслуживания.
29. Схемы взаимодействия современного отеля и туроператора.
30. Понятие и функции системы бронирования. Виды и способы бронирования.
31. Правила пребывания и регистрации иностранных граждан в РФ.
32. Международные гостиничные цепи.
33. Гостиничные цепи в РФ.
34. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
35. Понятие и значение транснациональных корпораций. Факторы, влияющие на конкурентные преимущества ТНК.
36. Мировые гостиничные сети в России. Преимущества гостиничных цепей.
37. Конкуренция в гостиничном бизнесе.
38. Конкурентная среда. Исследование потребительского спроса на гостиничные услуги.
39. Определение финансовой устойчивости гостиничного хозяйства в конкурентной среде.
40. Оценка запаса финансовой устойчивости гостиничных комплексов.
41. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах.
42. Системы бронирования и резервирования.
43. Зарубежные глобальные компьютерные системы бронирования
44. Формы управления современной гостиницей.
45. Управление персоналом в гостинице.
46. Управление качеством в гостинице.
47. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице
48. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями.
49. Современные способы продвижения гостиничных услуг.
50. Инновации в развитии индустрии гостеприимства.

Примерный перечень тем курсовых работ

1. Перспективы развития предприятий индустрии гостеприимства
2. Развитие предприятий индустрии гостеприимства во Владимирской области
3. Специфика предоставления гостиничных услуг
4. Профессиональные системы классификации гостиниц
5. Европейская модель гостиничного бизнеса
6. Азиатская гостиничная индустрия
7. Американская модель гостеприимства
8. Гостиничный рынок Восточной Европы, России и стран СНГ

8. Гостиничный рынок Восточной Европы, России и стран СНГ
9. Организационная структура и формы управления гостиничными предприятиями
10. Формы управления современным отелем
11. Франчайзинг в гостиничном бизнесе
12. Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке
13. Стратегия отеля и ее формирование
14. Мотивация работников индустрии гостеприимства
15. Обучение персонала на предприятиях индустрии гостеприимства.
16. Качество услуг в индустрии гостеприимства
17. Малый отельный бизнес в России
18. Имидж современного отеля
19. Система классификации гостиниц в России: проблемы и направления модернизации
20. Инновационный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
21. Антикризисный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
22. Программные комплексы автоматизации гостиниц.

Целью выполнения курсовой работы является систематизация, закрепление и расширение теоретических знаний, обучение студентов самостоятельному применению полученных знаний для комплексного решения конкретных практических задач, формирование у студентов умений и навыков самостоятельно анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, формулировать и аргументировать выдвигаемые положения, делать обоснованные выводы и разрабатывать мероприятия по решению конкретных проблем в области управления гостиничным предприятием.

К важнейшим требованиям, предъявляемым к курсовому проекту, относятся:

- глубокая теоретическая проработка исследуемой проблемы на основе анализа литературных источников;
- умелое использование статистического материала, систематизация цифровых данных в виде таблиц, графиков, расчёт показателей с необходимым анализом, обобщением и выявлением тенденций развития гостиничных организаций и индустрии в целом;
- аргументированность выводов, обоснованность предложений и рекомендаций;
- литературное, логически последовательное и самостоятельное изложение материала;
- творческое выполнение работы, наличие практических предложений;
- оформление работы в соответствии с требованиями, представленными в методических рекомендациях преподавателя.

Невыполнение данных требований в полной мере служит основанием для снижения оценки курсовой работы или возврата ее студенту на доработку.

Самостоятельная работа студентов предполагает самостоятельное изучение материала по темам, предложенным преподавателем в соответствии с учебной программой курса.

Подготовка к практическим занятиям включает:

- конспектирование рекомендованной учебной литературы по вопросам, вынесенным для обсуждения, а также указанным преподавателем во время проведения лекционного занятия;

- поиск и фиксацию актуальной информации по теме практического занятия в других источниках (Интернет, научные и научно-практические журналы, научно-популярная литература, материалы периодической печати);
- выполнение курсового проекта и презентации к защите.

7.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Валева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Валева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 242 с.— ЭБС «IPRbooks» Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31939>.
2. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил.; 60x90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-357-2 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579>
3. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010163-7 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

Дополнительная литература

1. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0018-7 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391984>
2. Управление персоналом в гостиницах: Учебное пособие / Н.А. Зайцева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 416 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-91134-747-5 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406091>
3. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование; Гостиничный сервис). (п) ISBN 978-5-8199-0334-6 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>

Интернет – источники:

1. Портал про гостиничный бизнес <http://www.prohotel.ru>
2. Все о рекламе, маркетинге и PR <http://www.advertology.ru/>
3. Гостиничный бизнес: журнал о гостиницах. Интернет-портал о гостиницах, про гостиничный бизнес, для отельеров <http://next-stop.ru/>
4. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/vetka.cgi?vetkaid=32>
5. Реклама, маркетинг, PR, креатив, рекламные ролики, медиа <http://www.sostav.ru/>
6. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес» <http://www.otel-e.com>
7. Журнал «Современный отель» <http://www.hotelexecutive.ru>

8.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.
2. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.
3. Компьютерный класс с современным программным обеспечением и выходом в сеть Интернет.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 «Сервис», профилю подготовки «Социально-культурный сервис».

Рабочую программу составил : Робертс М.В., доцент кафедры БУФиС, к.п.н.



(ФИО, подпись)

Рецензент (представитель работодателя): Директор ООО «Согласие-В» г.Владимир
Малафеева Марина Михайловна




Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БУФиС

Протокол № 5 от 25.11.15 года

Заведующий кафедрой  Лускатова О.В., проф., д.э.н.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 2 от 26.11.15 года

Председатель комиссии  П.Н.Захаров, проф., д.э.н.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2016/2017 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.16 года

Заведующий кафедрой  Лускатова О.В., проф., д.э.н.

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____ Лускатова О.В., проф., д.э.н.

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____ Лускатова О.В., проф., д.э.н.