

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



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор
 по учебно-методической работе

_____ А.А.Панфилов

« 20 » января 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
 ВВЕДЕНИЕ В ГОСТЕПРИИМСТВО**

Направление подготовки **43.03.03 «Гостиничное дело»**

Профиль/программа подготовки **Гостиничная деятельность**

Уровень высшего образования **Бакалавриат**

Форма обучения **Заочная (ускоренное обучение на базе СПО)
 2013, 2014, 2015 годы набора**

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточ- ного контроля (экз./зачет)
2	2 ЗЕ, 72	4	4	-	64	Зачет
Итого	2 ЗЕ, 72	4	4	-	64	Зачет

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины (модуля) «Введение в гостеприимство» являются создание стойкого интереса студентов к дальнейшему изучению индустрии гостеприимства, формирование профессиональной ориентации в различных сферах гостеприимства и готовности включиться в практическую деятельность по развитию процессов гостеприимства в г. Владимире и области.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Введение в гостеприимство» в учебном плане относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)», входящей в программу обучения бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело». Содержит в себе знания по философии (этике), истории, профессиональному этикету, психологии (конфликтологии). Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: «Технологии гостиничной деятельности», «Организация гостиничного дела».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует следующие компетенции:

1. Общекультурные:

- способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);

2. Общепрофессиональные:

- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Знать:

– Основные источники информации по объекту гостиничной деятельности (ОК-7);

– Теоретические основы гостиничной деятельности: понятийный аппарат, нормативные и правовые документы, регламентирующие гостиничную деятельность (ОПК-1).

Уметь:

– Самостоятельно находить и использовать источники правовой и профессиональной информации по объекту гостиничной деятельности (ОК-7)

– Эффективно применять полученные знания для решения вопросов в практической деятельности (ОК-7)

– Выявлять потребности потребителей, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности (ОПК-1);

– Обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов (ОПК-1);

– Применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность (ОПК-1).

Владеть (навыками):

- Специальной терминологией и профессиональной лексикой в рамках данного курса (ОПК-1);
- Навыками оценки гостиницы на соответствие категории (ОПК-1);
- Навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания и организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, а также применения стандартов в профессиональной гостиничной деятельности (ОПК-1);
- Навыками самостоятельного овладения новыми знаниями, используя современные образовательные технологии (ОК-7).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	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	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Тема 1. Общая характеристика индустрии гостеприимства.	2						8		1/100	
2	Тема 2. Качество обслуживания в индустрии гостеприимства	2		1	1			8		1/50	
3	Тема 3. Индустрия туризма.	2						8		1/100	
4	Тема 4. Индустрия общественного питания.	2		1	1			8		1/50	
5	Тема 5. Индустрия размещения.	2		1	1			8		1/50	
6	Тема 6. Санаторно-курортная индустрия.	2						8			
7	Тема 7. Индустрия развлечений.	2						8			
8	Тема 8. Прочие составляющие индустрии гос-	2		1	1			8		1/50	

	теприимства.										
	Всего за семестр	2		4	4			64		4/50	Зачет

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Общая характеристика индустрии гостеприимства.

Индустрия гостеприимства как область общественных отношений. Значение услуг гостеприимства в современной жизни. Определение индустрии гостеприимства, основные понятия, категории, объекты; особенности направлений (питание, размещение, перевозка, рекреация), принципы функционирования сегментов индустрии. Отличия индустрии гостеприимства от индустрии туризма. Факторы, влияющие на состояние и развитие индустрии гостеприимства. Тенденции развития индустрии гостеприимства.

Тема 2. Качество обслуживания в индустрии гостеприимства.

Гостеприимство как секретный элемент обслуживания. Продукт и свойства услуг в индустрии гостеприимства. Качество услуг, его параметры. Взаимосвязь производственной основы и гуманитарных технологий в индустрии гостеприимства. Природа гостеприимства: обслуживание как технология познания гостей. Потребители в индустрии гостеприимства: их требования; критерии оценки качества услуг гостеприимства. Занятость в индустрии гостеприимства. Подготовка кадров для индустрии гостеприимства; требования к специалистам.

Тема 3. Индустрия туризма

Сущность туристской услуги и ее характеристика. Виды предприятий, осуществляющих сервисную деятельность в туризме: турагенты, туроператоры; гостиницы; предприятия общественного питания, транспорта, экскурсионного дела, страхования и т.п. Турист как потребитель услуги. Формы обслуживания туристов этими предприятиями. Тенденции развития мирового и российского рынка туристских услуг. Турист как потребитель услуг. Типология туристов. Особенности психологии поведения потребителей туристских услуг.

Тема 4. Индустрия общественного питания

Современное состояние общественного питания и перспективы развития. Виды услуг оказываемых предприятием общественного питания и требования к ним. Основные направления развития рынка в системе общественного питания. Классификация и типизация сети предприятий общественного питания, принципы ее формирования и развития. Признаки классификации предприятий питания, характеристика типов предприятий питания.

Организация питания в ресторане. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса. Концепция и профиль ресторана. Обслуживания приемов и банкетов. Специальные виды услуг и формы обслуживания. Обслуживание VIP - персон и иностранных туристов. Современные формы обслуживания. Предоставления услуг питания в гостинице. Кейтеринг.

Тема 5. Индустрия размещения

Классификация и назначение средств размещения. Основные понятия в области гостиничного бизнеса. Гостиница как временный дом путешественника. Классификации гостиниц. Производство и реализация гостиничных услуг. Инновационные проекты в гостиничном бизнесе.

Тема 6. Санаторно-курортная индустрия

Факторы, особенности, закономерности современной организации курортного дела. Концепция развития санаторно-курортной индустрии в Российской Федерации. Разработка программ лечебных туров на внутрироссийских маршрутах. Санаторно-курортный комплекс России. Современный этап развития санаторно-курортных комплексов Российской Федерации.

Тема 7. Индустрия развлечений

Рекреационная сфера как сегмент индустрии гостеприимства. Определение индустрии

развлечений как направление сферы гостеприимства: цели, задачи, особенности, социальная направленность развлечений. Понятия рекреации, отдыха, досуга. Характеристика процесса развлечения человека. Отрасли рекреационной сферы. Коммерческий и некоммерческий сегменты предприятий отдыха и развлечений.

Особенности паркового бизнеса. Типы и особенности рекреационных парков. Характеристика парков развлечений. Основные и дополнительные услуги паркового сервиса. Характеристика возможностей современной системы организации парковой деятельности: система TS: Парки и Атракционы.

Культурно-досуговая деятельность в детских учреждениях. Досуг-сервис в развлекательных комплексах. Сравнительный анализ зарубежного и отечественного опыта.

Услуги отдыха в системе таймшера. Особенности клубного отдыха. Становление и развитие таймшерных услуг. Классификация клубов. Преимущества и недостатки рынка услуг таймшера. Обменный потенциал как основная составляющая таймшера. Становление российского рынка услуг в системе клубного отдыха. Карнавалы и карнавальные шествия. Конгрессный бизнес и коммерческое шоу.

Тема 8. Прочие составляющие индустрии гостеприимства

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства. Определение экскурсии. Сущность экскурсии. Признаки и функции экскурсии. Экскурсионное обслуживание в туристической индустрии. Классификация экскурсий. Особенности обзорных и тематических экскурсий. Современные направления музейной деятельности.

Транспортные услуги в индустрии гостеприимства. Классификация транспортных услуг.

Услуги, предоставляемые сухопутным, водным, воздушным транспортом. Рынок речных круизов в Европе. Экскурсионные услуги, предоставляемые на водном транспорте. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров.

Значение совещаний, выставок, конференций и симпозиумов в индустрии гостеприимства. Совещание и его обслуживание. Подготовка и организация выставок. Специфика конференций и симпозиумов.

Перечень тем практических занятий

Тема 1. Качество обслуживания в индустрии гостеприимства	1
Тема 2. Индустрия общественного питания.	1
Тема 3. Индустрия размещения.	1
Тема 4. Прочие составляющие индустрии гостеприимства.	1

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Образовательные технологии, рекомендуемые для изучения «Введение в гостеприимство»:

- деловые и ролевые игры,
- анализ кейсов,
- тренинги на развитие компетенций,
- видео материалы по темам модуля и пр.

Рекомендуется использование информационных технологий (презентации, видеофильмы, работы с электронными учебниками, электронными тетрадями, базами данных и т.д.).

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Самостоятельная работа студента (вне аудитории)

Самостоятельная работа студентов призвана сформировать у него такие знания, умения и навыки, которые способствуют становлению научно подготовленного специалиста, квалифицированно и ответственно выполняющего на практике свои профессиональные обязанности.

В связи с этим, студент выполняет следующие виды самостоятельной работы:

1. *Подготовка к лекциям.* Студент должен иметь потенциальный запас знаний по теме будущей лекции. Для этого необходимо:

- ознакомиться с лекционным материалом, изложенным в учебниках, электронных источниках и т.п.;
- изучить категории и понятия, которые будут использованы в лекции;
- ознакомиться с дискуссионными проблемами будущей лекции;
- подготовить вопросы, требующие разъяснения или объяснения в ходе изложения лекции.

2. *Подготовка к практическим занятиям.* Практическое занятие – одна из широко применимых форм изучения учебного материала, заключающаяся в организованном обсуждении поставленных вопросов. На них обучающиеся углубляют, систематизируют и закрепляют знания, полученные на других видах занятий и в ходе самостоятельной работы. Подготовка к практическим занятиям предполагает:

- изучение материалов лекций, учебников, учебных пособий, первоисточников и материалов в электронных средствах информации;
- формирование умения выделять проблемные вопросы, отвечать по существу на поставленный вопрос, как в плане практического занятия, так и в индивидуальном задании студенту;
- формирование умения обобщать изучаемый материал, а также строить достаточно убедительные и аргументированные, обоснованные выводы;
- выработка навыков самостоятельного поиска научной информации, умения составлять библиографию или список литературы по теме, умения цитировать первоисточники по изучаемой проблеме, которые необходимы при составлении докладов, эссе, презентаций проектов и других видов сообщений.

3. *Самостоятельная работа при подготовке к различным формам промежуточного контроля знаний:*

- осмысление и систематизация знаний, полученных на лекциях, практических занятиях, в ходе самостоятельной работы;
- знакомство с вопросами для самоконтроля и их уяснение;
- обращение к ранее изученным материалам по курсу;
- выделение непонятных вопросов и обращение за консультацией к преподавателю.

Изучение данной дисциплины предполагает выполнение следующих видов самостоятельной работы студентов:

- ознакомиться с лекционным материалом, изложенным в учебниках, электронных источниках и т.п.;
- выполнение тестовых заданий;
- самостоятельное решение задач;
- изучение основной и дополнительной литературы;

– выполнение контрольной работы по теме «Экономические ресурсы гостиничного предприятия» (работа расчетного типа выполняется по вариантам на базе рабочей тетради).

Темы вынесенные на самостоятельное изучение:

1. Дайте собственное определение понятию гостеприимство
2. Отрадите изменения в оказании услуги гостеприимства в век информационной насыщенности коммуникативного пространства
3. Выделите и проследите основные этапы эволюции индустрии гостеприимства
4. Рассмотрите эволюцию гостиничной индустрии
5. Рассмотрите эволюцию предприятий питания
6. Рассмотрите эволюцию предприятий размещения
7. Рассмотрите эволюции средств транспорта
8. Изучите историю развития ресторанного дела во Франции
9. Изучите истории гостиничного дела в Англии
10. Рассмотрите становление гостиничного и ресторанного дела в России на рубеже XIX-XX вв.
11. Изучите следующие виды средств размещения: хостел, шале, кемпинг, ботель, флотель.
12. Разберитесь со следующими типами питания: шведский стол; английский завтрак; табльдот; бранч.
13. Выявите отличия между системами (All Inclusive) и (Ultra All Inclusive) на примере конкретной страны и отеля
14. Выявите отличия между основными международными системами классификации гостиниц
15. Изучите особенности классификации гостиничных предприятий в России
16. Охарактеризуйте перспективы развития сетевого гостиничного и ресторанного бизнеса в современной России
17. Опишите основные авиа тарифы в РФ
18. Рассмотрите основные скидки и льготы на транспорте в пределах РФ
19. Выявите наиболее популярный вид транспорта у российских туристов
20. Опишите известные вам экзотические виды транспорта, используемые на территории РФ

Контрольные вопросы для оценки качества освоения дисциплины

Вопросы к зачету

1. Что такое индустрия гостеприимства (дать расширенное толкование).
2. Историческая перспектива развития индустрии гостеприимства.
3. Развитие гостеприимства в девятнадцатом и двадцатом веках.
4. Современное состояние индустрии гостеприимства в России и за рубежом.
5. Индустрия гостеприимства, ее сущность и инфраструктура.
6. Услуги, предлагаемые индустрией гостеприимства.
7. Роль в индустрии гостеприимства транспортной системы и туризма.
8. Услуги, предоставляемые на транспорте, современное состояние и правовое обеспечение.
9. Круизный отдых в индустрии гостеприимства.
10. Компонент индустрии гостеприимства - гостиничный сервис.

11. Историческое развитие гостиничного бизнеса.
12. Гостиницы: понятие, типы и их характеристика.
13. Современные формы управления предприятиями средств размещения.
14. Организационная структура гостиницы и характеристика ее подразделений.
15. История развития предприятий общественного питания и современное состояние.
16. Понятие о предприятиях общественного питания, типы, классы, квалификация.
17. Виды услуг и обслуживания на предприятиях общественного питания.
18. Организационная структура предприятий питания.
19. Производственно-торговая структура предприятий общественного питания.
20. Управленческая структура и функции пищевого комплекса в социально-культурном сервисе.
21. Ресторанный бизнес: развитие и классификация.
22. Концепция и профиль ресторана. Типы ресторанного обслуживания.
23. Выбор места для ресторана. Прогнозирование торгового оборота ресторана.
24. Мощности и компоновка кухонного оборудования.
25. Бары. Управление барами, торговля напитками и закон.
26. Отдел обслуживания массовых мероприятий в ресторанном бизнесе.
27. Полносервисные рестораны.
28. Специализированные рестораны.
29. Ресторан быстрого обслуживания.
30. Производственная деятельность ресторана.
31. Управление некоммерческой службой общественного питания.
32. Государственная политика развития индустрии гостеприимства.
33. Нормативно-правовая база и органы регулирования деятельности индустрии гостеприимства в России.
34. Экономические механизмы поддержки развития индустрии гостеприимства.
35. Международная безопасность в индустрии гостеприимства.
36. Социально-экономические условия и принципы развития индустрии гостеприимства.
37. Экономическое воздействие индустрии гостеприимства на занятость, инвестиции, налоговые поступления.
38. Социально-культурное значение и экологическое влияние индустрии гостеприимства.
39. Этнические проблемы индустрии гостеприимства.
40. Управление качеством в индустрии гостеприимства.

***Тестовые вопросы для контроля самостоятельной работы студента
по дисциплине «Введение в гостеприимство»***

Тест №1

1. Кто проводит классификацию объектов туристической индустрии, включая гостиницы и иные средства размещения
 - А) государство
 - Б) аккредитованные организации
 - В) ассоциации гостиничных предприятий
 - Г) эксперты
2. Система классификации гостиниц и иных средств размещения выделяет следующие категории:
 - А) 5*, 4*, 3*, 2*, 1*, мини-отель

Б) гостиница до 5 номеров, 5*, 4*, 3*, 2*, 1*, мини-отель

В) 5*, 4*, 3*, 2*, 1*

3. Классификации подлежат следующие объекты, выберите из списка:

А) номера в средстве размещения, представляющих собой одну или несколько комнат различной площади и категории с мебелью, оборудованием и инвентарем

Б) гостиницы и иные средства размещения, имеющие не менее 5 номеров

В) гостиницы и иные средства размещения до 5 номеров

Г) номерного фонда составляющего общее количество номеров(мест) средства размещения

4. Гостиницы и иные средства размещения должны соответствовать требованиям системы, а также критериям бальной оценки. Сколько баллов нужно набрать гостинице 3*:

А) 45 баллов

Б) 80 баллов

В) 50 баллов

Г) 60 баллов

5. Гостиницы и иные средства размещения должны соответствовать требованиям системы, а также критериям бальной оценки. Сколько баллов нужно набрать гостинице 5*:

А) 70 баллов

Б) 100 баллов

В) 120 баллов

Г) 80 баллов

6. Гостиницы и иные средства размещения должны соответствовать требованиям системы, а также критериям бальной оценки. Сколько баллов нужно набрать гостинице 1*:

А) 35 баллов

Б) 18 баллов

В) 45 баллов

Г) 20 баллов

7. Система устанавливает категории номеров. Выберите какие:

А. Высшая

В. Сьюит

С. Апартамент

Д. Пятая

Е. Четвертая

Ф. Полулюкс

Г. Студия

Н. Первая

И. Вторая

Ж. Третья

8. Какие обязательные требования существуют только для гостиницы 5*:

А. наличие многокомнатных номеров, которые могут быть соединены

В. не менее 5% от общего количества номеров – многокомнатные номера

С. наличие гардероба вблизи общественных помещений

Д. Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), м² не менее 14 для однокомнатного и 16 для многокомнатного

Е. Наличие медицинского кабинета

Ф. Наличие плавательного бассейна

1. По каким обязательным требованиям можно отличить гостиницу 4* от гостиницы 3*?
 - A. Вход для гостей отдельный от служебного
 - B. Горячее водоснабжение от резервной системы ГВС
 - C. Установка по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья
 - D. Гардероб вблизи общественных помещений
 - E. Зона отдыха и ожидания с подачей напитков и музыкальным вещанием
 - F. Ковровое покрытие в коридорах
 - G. Индивидуальные сейфовые ячейки
2. По каким обязательным требованиям можно отличить гостиницу 2* от гостиницы 1*?
 - A. Ресторан или другие типы предприятий питания
 - B. Поднос багажа по просьбе
 - C. Хранение багажа
 - D. Хранение ценностей в сейфе администрации
 - E. Площадь санузла не менее 1,75 м²
3. По каким обязательным требованиям можно отличить гостиницу 3* от гостиницы 2*?
 - A. Мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения
 - B. Вход для гостей отдельных от служебного входа
 - C. Стационарный генератор аварийного освещения
 - D. Наличие бутилированной воды в номере (бесплатно)
 - E. Многокомнатные номера или номера, которые могут быть соединены
 - F. Охлаждение или кондиционирование воздуха (в районах с жарким климатом)
 - G. Ресторан или другие типы предприятий питания
 - H. Персонал носит форменную одежду, служебные значки
4. Номер люкс предоставляет:
 - A. Две и более жилые комнаты площадью не менее 40 м²
 - B. Две жилые комнаты площадью не менее 35 м²
5. Номер апартамент предоставляет:
 - A. Письменный стол с рабочим креслом
 - B. Три и более жилые комнаты
 - C. Две и более жилые комнаты площадью не менее 40 м²
 - D. Кухонное оборудование
 - E. Набор посуды
 - F. Графин, стаканы
 - G. Дополнительный туалет

Темы рефератов

1. Виды услуг и обслуживания на предприятиях общественного питания.
2. Гостиницы: понятие, типы и их характеристика.
3. Инфраструктура курортов и туристско-рекреационных зон.
4. Историческое развитие гостиничного бизнеса.
5. История и развитие института гостеприимства в России
6. История развития предприятий общественного питания и современное состояние.
7. Караваннинг и перспективы развития
8. Кейтеринг и его разновидности
9. Концепция и профиль ресторана.
10. Кофейни. Гостеприимство на тракте.

11. Круизный отдых в индустрии гостеприимства.
12. Малые отели и мини-гостиницы
13. Международная безопасность в индустрии гостеприимства.
14. Международные сети средств размещения
15. Межкультурные барьеры, этническое разнообразие региона (на примере конкретного региона).
16. Методы обслуживания гостей в ресторане (встреча и размещение, прием заказа, получение продукции и блюд, методы переноски и подачи блюд, правила подачи закусок, холодных и горячих блюд, десертов и напитков, расчеты и уборка использованных приборов)
17. Мировая индустрия клубного отдыха. Основные принципы организации и менеджмента. Системы и цепи
18. Мировые кухни
19. Нормативно-правовая база и органы регулирования деятельности индустрии гостеприимства в России.
20. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.
21. Нормативно-правовое обеспечение ресторанного обслуживания
22. Основные виды и программы отдыха и досуга.
23. Основные критерии, определяющие условия размещения
24. Особенности банкетного и корпоративного обслуживания
25. Особенности внешнеэкономической деятельности в гостиничном предприятии (прием иностранных туристов)
26. Особенности обслуживания клиентов на предприятиях питания туристских гостиниц
27. Особенности размещения в сельском туризме
28. Питание в системах перевозок. Компактное питание в самолетах и поездах
29. Питание как аттракция и привлекательный элемент программ обслуживания туристов. Гастрономический туризм. Дегустационные туры
30. Питание туристов, религиозные и иные ограничения (кошерное, халальное, вегетарианское, диетическое)
31. Плавающие гостиницы
32. Подготовка залов к обслуживанию посетителей (мебель, сервировка, подготовка официантов, контрольно-кассовое оборудование)
33. Полносервисные рестораны.
34. Понятие о предприятиях общественного питания, типы, классы, квалификация.
35. Предприятия питания на производстве.
36. Предприятия питания при лечебных учреждениях.
37. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства.
38. Развитие гостеприимства в девятнадцатый и двадцатый века.
39. Ресторан быстрого обслуживания.
40. Ресторан и общественное питание. Особенности питания туристов
41. Рестораны.
42. Системы и принципы быстрого питания
43. Системы молодежных отелей.
44. Служба питания в учреждениях образования.
45. Служба питания на авиалиниях и в аэропортах
46. Современное состояние индустрии гостеприимства в России и за рубежом.
47. Современный этап состояния и тенденции развития гостиничного дела в России

48. Социально-культурное значение и экологическое влияние индустрии гостеприимства.
49. Специализированные рестораны.
50. Столовая посуда, столовое белье, столовые приборы. История, современность, назначение
51. Структура индустрии гостеприимства. Типология средств размещения
52. Сущность индустрии гостеприимства и ее сегменты.
53. Таймшер в индустрии гостеприимства
54. Технологические схемы и методы обслуживания в ресторанном предприятии
55. Технология обслуживания гостей в гостиницах
56. Типы курортных гостиничных предприятий.
57. Традиции гостеприимства и хлебосольства: исторический аспект
58. Туристские базы, приюты и кемпинги
59. Услуги, предоставляемые на транспорте, современное состояние и правовое обеспечение.
60. Феноминизация гостеприимства
61. Франчайзинг в ресторанном деле. История KFC и МакДональде
62. Характеристики турпакетов в части размещения и питания.
63. Этапы развития института гостеприимства в различных регионах и странах
64. Этапы становления мирового гостиничного хозяйства
65. Этнические проблемы индустрии гостеприимства.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

1. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, - 288 с. – 2014. <http://www.studentlibrary.ru/doc/ISBN9785976500242-SCN0001.html>
2. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкой, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, - 735 с. ISBN 978-5-238-01392-3. – 2015 URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767)
3. Левочкина, Н.А. Менеджмент туризма: Введение в дисциплину : учебно-методическое пособие / Н.А. Левочкина. - М. : Директ-Медиа, - 95 с. - ISBN 978-5-4458-2197-7. – 2013. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=134538](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=134538)

б) дополнительная литература:

1. Уокер, Д. Управление гостеприимством: Вводный курс : учебник / Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров. - М. : Юнити-Дана, - 880 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00990-9. - 2012. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745)
2. Титкин, В.Д. Психологические аспекты при общении с клиентами в туристическом бизнесе / В.Д. Титкин. - М. : Лаборатория книги, - 141 с. - ISBN 978-5-504-00191-3. – 2012. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142229](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142229)
3. Управление человеческими ресурсами в европейском гостиничном бизнесе : учебное пособие / . - М. : Финансы и статистика, - 118 с. : ил. - ISBN 978-5-279-02450-6. - 2014. URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=219853](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=219853)

в) периодические издания

1. Журнал «Отель», Изд-во ООО «Вестмэн менеджмент»
2. Журнал «Академия гостеприимства», Изд-во «Медиа про»

г) Интернет-ресурсы

1. <http://ctI.tpu.ru/files/profiip.pdf>
2. www.best-manager.ru
3. www.frontdesk.ru
4. www.horeca.ru
5. www.nark-rspp.ru
6. www.new-hotel.ru
7. www.proeticet.ru
8. www.prohotel.ru

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебный процесс по дисциплине обеспечен всеми необходимыми материально-техническими ресурсами:

1. Лекционная аудитория, оснащенная мультимедиа-проектором.
2. Аудитории для проведения практических занятий, отражающих научную и прикладную проблематику данного курса.
3. Полный комплект демонстрационных материалов, включая слайд-лекции, видеотренинги.
4. Библиотека ВлГУ.

Примечание: В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело»

Рабочую программу составил Земля М. С. Земельва

Рецензент директор ООО "Мономах" П. В. Коробкин



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры КиГ протокол № 8 от 18.01.2016 года.
Заведующий кафедрой: к.э.н., доцент О. Б. Ярьс О. Б. Ярьс

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело» протокол № 3 от 20.01.2016 года.
Председатель комиссии Мещеряков О. П. Полоцкая