

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 »

2016г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ВВЕДЕНИЕ В ГОСТЕПРИИМСТВО

Направление подготовки	43.03.03 «Гостиничное дело»
Профиль/программа подготовки	Гостиничная деятельность
Уровень высшего образования	Бакалавриат
Форма обучения	Очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
3-ий	3 ЗЕ, 108	18	18	-	72	Зачет
Итого	3 ЗЕ, 108	18	18	-	72	Зачет

Владимир 2016

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 вариативной 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). Дисциплинами, необходимым для освоения данного модуля являются «История», «Психология», «Введение в специальность». 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 3 зачетных единиц, 108 часов.

№ 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.	3	1	2					9	2/100	
2	Тема 2. Качество обслуживания в индустрии гостеприимства.	3	2	2					9	1/50	
3	Тема 3. Индустрия туризма.	3	3-4	2	2				9	2/50	
4	Тема 4. Индустрия общественного питания.	3	5-7	2	4				9	4/67	Рейтинг-контроль
5	Тема 5. Индустрия размещения.	3	8-9	2	2				9	2/50	
6	Тема 6. Санаторно-курортная индустрия.	3	10-11	2	2				9	2/50	Рейтинг-контроль
7	Тема 7. Индустрия развлечений.	3	12-14	2	4				9	4/67	
8	Тема 8. Прочие составляющие индустрии гостеприимства.	3	15-18	4	4				9	4/50	Рейтинг-контроль
	Всего за семестр	3	18	18	18				72	21/58	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.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

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

- деловые и ролевые игры,
- анализ кейсов,
- тренинги на развитие компетенций,
- экскурсии на объекты будущей профессиональной деятельности г. Владимира и Владимирской области (отели, гостиницы, рестораны и пр.)
- 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

Оценку знаний (текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию) по дисциплине «Введение в гостеприимство» рекомендуется проводить в следующей форме:

- рейтинг-контроли (в три этапа);
- реферат;
- зачет

При оценивании результатов освоения дисциплины (текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся) рекомендуется применение балльно-рейтинговой системы.

Тест для рейтинга № 1 по дисциплине «Введение в гостеприимство»

- Кто проводит классификацию объектов туристической индустрии, включая гостиницы и иные средства размещения
 - государство
 - аккредитованные организации
 - ассоциации гостиничных предприятий
 - эксперты
- Система классификации гостиниц и иных средств размещения выделяет следующие категории:
 - 5*, 4*, 3*, 2*, 1*, мини-отель
 - гостиница до 5 номеров, 5*, 4*, 3*, 2*, 1*, мини-отель
 - 5*, 4*, 3*, 2*, 1*
- Классификации подлежат следующие объекты, выберите из списка:
 - номера в средстве размещения, представляющих собой одну или несколько комнат различной площади и категории с мебелью, оборудованием и инвентарем
 - гостиницы и иные средства размещения, имеющие не менее 5 номеров
 - гостиницы и иные средства размещения до 5 номеров
 - номерного фонда составляющего общее количество номеров(мест) средства размещения
- Гостиницы и иные средства размещения должны соответствовать требованиям системы, а также критериям балльной оценки. Сколько баллов нужно набрать гостинице 3*:
 - 45 баллов
 - 80 баллов
 - 50 баллов
 - 60 баллов
- Гостиницы и иные средства размещения должны соответствовать требованиям системы, а также критериям балльной оценки. Сколько баллов нужно набрать гостинице 5*:
 - 70 баллов
 - 100 баллов
 - 120 баллов
 - 80 баллов
- Гостиницы и иные средства размещения должны соответствовать требованиям системы, а также критериям балльной оценки. Сколько баллов нужно набрать гостинице 1*:
 - 35 баллов
 - 18 баллов
 - 45 баллов
 - 20 баллов

7. Система устанавливает категории номеров. Выберите какие:

- A. Высшая
- B. Сьюит
- C. Апартамент
- D. Пятая
- E. Четвертая
- F. Полулюкс
- G. Студия
- H. Первая
- I. Вторая
- J. Третья

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

- A. наличие многокомнатных номеров, которые могут быть соединены
- B. не менее 5% от общего количества номеров – многокомнатные номера
- C. наличие гардероба вблизи общественных помещений
- D. Площадь номера (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), м² не менее 14 для однокомнатного и 16 для многокомнатного
- E. Наличие медицинского кабинета
- F. Наличие плавательного бассейна

9. 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

10. 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

11. 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

12. Номер люкс предоставляет:

- A. Две и более жилые комнаты площадью не менее 40 м²
- B. Две жилые комнаты площадью не менее 35 м²

13. 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

14. Стандартный пакет бизнес-услуг отеля характеризуется:

- A. выбором темы для перерывов в заседании
- B. наличием оборудованных конференц-залов, комнат переговоров, офисов
- C. подбором ответственного лица за банкетное обслуживание совещания

15. К особенностям полусервисных отелей относят

- A. широкий спектр услуг размещения, досуга при ограниченных ресторанных возможностях
- B. сосредоточение внимания на ночлеге гостей
- C. предоставление скидок гостям в зависимости от срока проживания

Тест для рейтинга № 2 по дисциплине «Введение в гостеприимство»

1. Индустрия гостеприимства – собирательное понятие для многочисленных форм предпринимательства, характеризующихся

- A. предложением услуг, связанных с приемом и обслуживанием гостей
- B. использованием современных технологий и личного мастерства в предложении гостям услуг питания
- C. щедрым и дружелюбным отношением к гостям на предприятиях размещения и туризма

2. Свободные номера отеля демонстрируют следующее качество услуги в индустрии гостеприимства

- A. гостиничную услугу нельзя ощутить
- B. изменчивость качества сервиса
- C. несохраняемость услуги

3. Основные признаки гостиничного предприятия - это

- A. наличие номеров, перечень основных и дополнительных услуг
- B. наличие номеров, ресторана (кафе), службы безопасности
- C. наличие номерного фонда, отделения питания, технической службы

4. К категориям классификации средств размещения туристов относятся

- A. коллективные и индивидуальные средства размещения
- B. коллективные и специализированные средства размещения
- C. гостиницы и прочие специализированные заведения

5. К особенностям полусервисных отелей относят

- A. широкий спектр услуг размещения, досуга при ограниченных ресторанных возможностях
- B. сосредоточение внимания на ночлеге гостей
- C. предоставление скидок гостям в зависимости от срока проживания

6. Американский стиль ресторанного обслуживания предполагает, что

- A. используется самообслуживание
- B. пища доводится до готовности в зале на глазах у гостей
- C. пища раскладывается по тарелкам на кухне и подносится гостям

7. Критерии выбора гостиницы организаторами совещаний

подразумевают

- A. наличие на предприятии размещения помещений для совещаний
- B. наличие сертификата гостиничных услуг не ниже пяти звезд
- C. состояние номерного фонда, соответствующее потребностям

деловых гостей.

8. Главная черта транзитных предприятий размещения заключается в:

- A. месторасположении на коммуникационных путях
- B. обязательном наличии парковки под окнами номеров
- C. ограниченном ассортименте услуг питания.

9. Полносервисный отель предлагает своим гостям

А. широкий ассортимент услуг размещения при ограниченных ресторанных возможностях

- B. полный ассортимент услуг, удобств
- C. услуги длительного проживания, проведение конференций

10. Восприятие гостем услуг гостеприимства формируется

- A. реально осязаемыми объектами и неосязаемыми элементами сервиса
- B. оперативностью обслуживания
- C. общением с персоналом

11. Основная функция гостиничного предприятия заключается в

- A. принесении прибыли владельцу предприятия размещения
- B. предоставлении услуг временного проживания
- C. предоставление услуг бизнес-туристам

12. Состав помещения гостиницы включает в себя

- A. номерной фонд, административные, обслуживающие, подсобные помещения
- B. вестибюль, номерной фонд, конференц-залы, подсобные помещения
- C. вестибюль, номера, поэтажные холлы, обслуживающие помещения

13. Начиная с какой этажности гостиница 4 звезды должна иметь лифты?

- A. более одного этажа
- B. более двух этажей
- C. более трех этажей

14. Тенденции на рынке общественного питания определяются изучением

- A. национальных особенностей процессов потребления пищи
- B. уровня знаний гостей в вопросах питания
- C. этнических направлений и индивидуальных проявлений гостей

15. К особенностям ресторана быстрого питания относят

А. зависимость цены от выбранного набора блюд и форм сервиса;
В. ценовую направленность предлагаемых блюд с учетом ограниченного перечня ресторанных услуг

С. клиенты ресторана быстрого питания – участники крупных общественных мероприятий

16. Определение: «Система мероприятий и процесс возобновления жизненных сил и энергии человека, расходуемых в производственно-трудовой деятельности» относится к понятию

- А. отдыха
- В. досуга
- С. рекреации

Рейтинг-контроль № 3 предполагает защиту рефератов с оценкой.

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, веге-

тарианское, 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.

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.

Виды самостоятельной работы направлены на углубление и закрепление знаний студента, развитие практических умений, включает следующие виды работ:

1. работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса (реферат);
2. изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
3. подготовка к практическим занятиям по темам (тесты, задания и упражнения при-

приложении к рабочей программе);

4. подготовка к защите реферата, к зачету.

Темы, вынесенные на самостоятельное изучение

1. Инфраструктура курортов и туристско-рекреационных зон.
2. Историческое развитие гостиничного бизнеса.
3. История и развитие института гостеприимства в России
4. История развития предприятий общественного питания и современное состояние.
5. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства.
6. Развитие гостеприимства в девятнадцатый и двадцатый века.
7. Ресторан быстрого обслуживания.
8. Ресторан и общественное питание. Особенности питания туристов
9. Технологические схемы и методы обслуживания в ресторанном предприятии
10. Технология обслуживания гостей в гостиницах
11. Типы курортных гостиничных предприятий.
12. Традиции гостеприимства и хлебосольства: исторический аспект
13. Экономическое воздействие индустрии гостеприимства на занятость, инвестиции, налоговые поступления.
14. Социально-культурное значение и экологическое влияние индустрии гостеприимства.
15. 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»

з) *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 (семинарских) 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 доцент Зешкова М.С. Зеш

Рецензент (представитель работодателя)

Зам Директора ООО «Золотые ворота»

(место работы, должность, ФИО, подпись)



Т.В. Захарова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Коммерция и гостеприимство»

Протокол № 8 от 18.01.2016 года

Заведующий кафедрой

О.Б. Ярь

(ФИО, подпись)

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

Полоцкая О.П.

(ФИО, подпись)