

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 » *сентября* 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 2013, 2015 год набора**

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточ- ного контроля (экз./зачет)
1	3 ЗЕ, 108	4	4	-	100	Зачет
Итого	3 ЗЕ, 108	4	4	-	100	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 3 зачетные единицы, 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.	1		1				10		1/100	
2	Тема 2. Качество обслуживания в индустрии гостеприимства	1		1	1			14		1/50	
3	Тема 3. Индустрия туризма.	1						14			
4	Тема 4. Индустрия общественного питания.	1		1	1			16		1/50	
5	Тема 5. Индустрия размещения.	1		1	1			12		1/50	
6	Тема 6. Санаторно-курортная индустрия.	1						14			
7	Тема 7. Индустрия развлечений.	1						10			
8	Тема 8. Прочие составляющие индустрии гос-	1			1			10			

	теприимства.										
	Всего за семестр	1		4	4			100		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:

Тема 1. 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 2. 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 3. 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 4. 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 гостеприим-

ства. Совещание и его обслуживание. Подготовка и организация выставок. Специфика конференций и симпозиумов.

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

- 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

Тест № 2

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. Плавучие 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
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

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

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

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

в) периодические издания

1. Журнал «Отель», Изд-во ООО «Вестмэн менеджмент»

2. Журнал «Академия гостеприимства», Изд-во «Медиа про»

г) Интернет-ресурсы

1. <http://ctl.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 _____

Дмитрий М. Яценко

Рецензент _____

директор ООО Мономах

Мономах



Л.А. Коровкина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры КИБ 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 _____

Полоцкая

О. П. Полоцкая