

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



А.А.Панфилов

«26» июля 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ВВЕДЕНИЕ В ГОСТЕПРИИМСТВО

Направление подготовки – 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль/программа подготовки – «Управление и технологии в гостиничном бизнесе»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – заочная (ускоренное обучение на базе СПО 2019)

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
1	3 /108	4	4	-	100	зачет
Итого	3 / 108	4	4	-	100	зачет

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины – 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 регионе.

Задачи:

- дать теоретические знания мировом и отечественным опыте гостеприимства; о современном состоянием индустрии гостеприимства; об основных типах гостиничных предприятий в России и в различных странах мира; о структуре типичной гостиницы; об особенностях управления персоналом в гостинице; об обязанностях работников гостиниц и предприятий питания по обслуживанию клиентов; о культуре гостеприимства; о требованиях, предъявляемых к сфере гостеприимства и значимости этого сектора туристского рынка для успешного развития туризма в целом.

– научить находить и анализировать различные источники информации, посвященные различным аспектам гостиничного дела; анализировать различные аспекты деятельности гостиничного предприятия.

-выработать навыки работы с разнообразными информационными источниками, использования компьютерной техники в режиме пользователя для анализа рынка гостиничных услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Введение в гостеприимство» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

Пререквизиты дисциплины:

Дисциплина «Введение в гостеприимство» опирается на знания предметов основной образовательной программы среднего (полного) общего образования.

Также изучение дисциплины «Введение в гостеприимство» базируется на освоении студентами учебных курсов:

«История», в частности знания: характеристики основных исторических процессов и периодов; умения: анализировать исторические эпохи и представлять место индустрии гостеприимства в жизни общества в тот или иной период, и навыки свободного ориентирования в истории развития сферы гостеприимства как в России, так и за рубежом.

«Психология и конфликтология в организациях сферы гостеприимства», в частности знания психологических основ обслуживания клиентов и управления персоналом на предприятиях гостеприимства; умения анализировать и разрешать конфликтные ситуации; навыки принятия управленческих решений с учетом психологической составляющей

«Правовые основы профессиональной деятельности», в частности знания основных законов, регулирующих сферу гостеприимства; умение анализировать конкретные ситуации в гостиничной сфере с позиций российского законодательства; навыки использования полученных знаний при принятии управленческих решений для конкретной ситуации применительно к конкретному предприятию гостеприимства»

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
<p><i>(УК-1) способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный анализ для решения поставленных задач</i></p>	<p>Частичное-освоение компетенции</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – основные источники информации по сфере гостеприимства в целом и по отдельным объектам гостиничного и ресторанного комплекса в частности; – методы анализа сферы гостеприимства в целом и отдельных предприятий в частности; -технологии решения производственных (и иных задач) в сфере гостеприимства. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> –самостоятельно находить и использовать источники правовой и профессиональной информации по объектам сферы гостеприимства; -анализировать полученные данные; - применять полученные знания для решения практических вопросов в сфере гостеприимства. <p><i>Владеть</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – специальной терминологией и профессиональной лексикой в рамках данного курса; - навыками использования информации для анализа и оценки сферы гостеприимства и отдельных предприятий гостеприимства; -навыками решения производственных задач в сфере гостеприимства с использованием полученных знаний.
<p><i>(ДПК-3) Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания</i></p>	<p>Частичное освоение компетенции</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - методы осуществления мониторинга рынка гостиничных и ресторанных услуг; -методы прогнозирования рынка гостиничных услуг; методы прогнозирования рынка ресторанных услуг. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять мониторинг рынка гостиничных и ресторанных услуг; -осуществлять прогнозирование рынка услуг гостеприимства и общественного питания. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -разнообразными методами осуществления мониторинга рынка гостиничных и ресторанных услуг; -методами прогнозирования рынка гостиничных услуг; -методами прогнозирования рынка услуг предприятий общественного питания

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часа

№ п/п	Наименование тем и / или разделов / тем 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, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Гостеприимство как отрасль индустрии туризма	1	20	2			16	1/50%	
2	Качество обслуживания в индустрии гостеприимства	1	20				16		
3	Общая характеристика индустрии туризма	1	20	2			16	1/50%	Рейтинг-контроль №1
4	Общая характеристика индустрии размещения	1	21		2		10	1/50%	
5	Индустрия общественного питания	1	21				10		
6	Санаторно-курортная индустрия	1	21		2		10	1/50%	Рейтинг-контроль №2
7	Индустрия развлечений в сфере гостеприимства	1	22				10		
8	Прочие составляющие индустрии гостеприимства	1	22				12		Рейтинг-контроль №3
Итого за семестр:				4	4		100	4/50%	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР				-	-	-	-	-	-
Итого по дисциплине				4	4		100	4/50%	Зачет

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Гостеприимство как отрасль индустрии туризма

Индустрия гостеприимства как область общественных отношений. Значение услуг гостеприимства в современном обществе. Определение индустрии гостеприимства, основные понятия, категории, объекты, составляющие элементы (места размещения, питание, транспорт, отдых и т.п.), принципы функционирования сегментов индустрии. Место гостеприимства в индустрии туризма. Правовые аспекты регулирования деятельности сферы гостеприимства. Основные этапы становления индустрии гостеприимства. Тенденции развития сферы гостеприимства на современном этапе.

Тема 3. Общая характеристика индустрии туризма

Общая характеристика индустрии туризма; структура индустрии туризма. Сущность туристской услуги и ее характеристика. Виды предприятий, осуществляющих сервисную деятельность в туризме: турагентства, туроператоры, гостиничные предприятия, транспорт, экскурсионные организации и т.п.

Турист как потребитель услуги. Типология туристов. Формы обслуживания туристов. Тенденции развития мирового и российского туристского рынка.

Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

Тема 4. Общая характеристика индустрии размещения

Гостиничный бизнес: основные понятия, тенденции развития и перспективы. Классификация и виды средств размещения. Инновационные проекты в отельном бизнесе.

Формы работы: подготовка и осуществление презентации, анализ ситуаций, групповая дискуссия.

Тема 6. Санаторно-курортная индустрия

Место санаторно-курортного комплекса в сфере оказания услуг населению Российской Федерации. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях. Типология курортов: бальнеологические, грязевые, климатические. Знаменитые курорты России и мира. Современные тенденции развития санаторно-курортной сферы.

Формы работы: подготовка и осуществление презентации, групповая дискуссия.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Введение в гостеприимство» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 1, 3);*
- *Анализ ситуаций (темы № 4);*
- *Групповая дискуссия (темы: № 4, 6)*
- *Подготовка и защита презентаций (темы: № 4, 6).*

Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии:

- *тестирование;*
- *индивидуальное собеседование,*
- *письменные ответы на вопросы.*

Для оценивания результатов обучения студентов (уметь, владеть) используются следующие процедуры и технологии:

- *практические контрольные задания, включающих оценку конкретных ситуаций, принятие или обсуждение принятых управленческих решений;*
- *задания на установление правильной последовательности, взаимосвязанности действий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;*
- *установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия),*
- *нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий).*

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

Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Тест к рейтинг-контролю № 1

1. Гостеприимство – это.....

2. В структуру гостеприимства входят.....

3. В гостиничном хозяйстве во всем мире сегодня занято примерно:

- А) 40 млн. человек.
- Б) 50 млн. человек.
- В) 60 млн. человек.

4. Перечислите основные характеристики туристской услуги:

- 1)
- 2)
- 3)
- 4)
- 5)
- 6)

5. Возникновение первых предприятий индустрии гостеприимства связано с:

- А) Древней Грецией.
- Б) Древним Римом.
- В) Средневековой Францией.

6. Когда и где возникли первые отели ? _____

7. Какая страна была законодателем мод в сфере гостеприимства в 17-18 веках? _____

8. Страны-лидеры гостиничной индустрии в 19 веке _____

9. В каких странах и когда начали обучать отельеров _____

10. Среди наиболее известных пионеров гостиничной индустрии начала 20 века

были:

- А) Стэтлер, Т. Тернер, Г. Шератон.
- Б) К. Хилтон, Э. Стэтлер, Дж. Марриотт, Ц. Ритц.
- В) Дж. Марриотт, Ц. Ритц, А. Эскофье.

11. Основатели первых гостиничных цепей _____

12. Какие тенденции характерны для развития сферы гостеприимства в 20 веке? _____

13. Какие этапы можно выделить в развитии сферы гостеприимства в нашей стране? _____

14. Туристский бизнес – это...

- А) Некоммерческая деятельность, определяющая способ существования хозяйствующего субъекта.
- Б) Предпринимательская деятельность туристских предприятий как самостоятельных хозяйствующих субъектов, рискующих своим капиталом ради возможной прибыли.
- В) Корпоративная деятельность различных предприятий по интеграции всех процессов, связанных с достижением цели их бизнеса.
- Г) Продажи, маркетинг, финансовый анализ, платежи, поиск сотрудников, поддержка клиентов.
- Д) любой процесс, который бизнес-организация производит посредством связанных между собой компьютеров.

15. Вклад туризма в глобальную экономику в настоящее время составляет около _____ % от общего объема мирового ВВП:

- А) 10
- Б) 5
- В) 8

16. Сегодня туристическая отрасль обеспечивает каждое _____ рабочее место в мире

- а) двадцатое

- б) пятое
- в) десятое

17. Понятие, применяемое для обозначения качества предоставляемых услуг

- А) Оптимальность обслуживания.
- Б) Уровень обслуживания.
- В) Класс обслуживания.
- Г) Вид обслуживания.
- Д) Категория обслуживания.

18. Документ, в котором устанавливаются правила оказания услуг, характеристики продукции, процессы реализации, называется _____

19. Базовыми составляющими качественных услуг являются:

- А) Система, отвечающая за подбор персонала и обучение
- Б) Квалифицированный персонал и материальная база
- В) Система мониторинга удовлетворенности клиентов
- Г) Эффективное маркетинговое управление
- Д) Отраслевой стандарт качества

20. Виды предприятий, осуществляющих сервисную деятельность в туризме:

ме:

Тест к рейтинг-контролю № 2

1. В настоящее время в мире насчитывается отелей различного уровня более:

- А. 300 000
- Б. 200 000
- В. 150 000

2. Дайте определение гостиницы _____

3. Коллективные средства размещения:

- А. Дома отдыха.
- Б. Спортивные базы.
- В. Комнаты в квартирах.
- Г. Коттеджи.
- Д. Квартиры.

4. Индивидуальные средства размещения:

- А. Мотели.
- Б. Пансионаты.
- В. Собственные жилища.
- Г. Помещения, арендованные у частных лиц.
- Д. Круизные суда.

5. Главная задача гостиничного предприятия состоит:

- А. В предоставлении временного жилья.
- Б. В предоставлении питания.
- В. В предоставлении развлекательных услуг.
- Д. В предоставлении дополнительных услуг.
- Е. В предоставлении вспомогательных услуг.

6. По какому критерию выделяют целевые гостиницы:

- А. Уровню комфорта.
- Б. Функциональному назначению;
- В. Уровню цен.
- Г. Продолжительности деятельности.

7. Гостиничные предприятия вместимостью от 100 до 500 номеров:

- А. Малые.
- Б. Средние.
- С. Большие.

Д. Гиганты.

8. Гостиница на воде, в качестве которой используют судно:

А. Ротель.

Б. Флотель.

В. Флайтель.

С. Ботель.

9. Гостиницы квартирного типа, сдаваемые в аренду отдыхающим:

А. Кондоминиумы.

Б. Таймшеры.

С. Кемпинги.

Д. Мотели.

Е. Флайтели.

10. "Звездная" система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:

А. Англии.

Б. Германии.

В. Франции.

11. Какие цели достигаются при классификации гостиниц:

12. Определите категорию гостиницы по описанию

Номерной фонд гостиницы «Клеопатра» составляет 48 номеров. Здание гостиницы имеет светящиеся вывеску и эмблему, вход для гостей с козырьком для защиты от осадков и воздушно-тепловой завесой. Номера на 100% оснащены внутренней городской, междугородной и международной связью. Услуги питания гостям предоставляются круглосуточно в нескольких залах, работает ночной клуб. На территории гостиницы работают магазины, киоски, почта, телеграф. К услугам желающих - закрытый плавательный бассейн (площадь водной поверхности - 40 кв. м), тренажерный зал. В случае необходимости гости могут воспользоваться услугами врача.

Здание гостиницы располагается на второй линии реки. Внешний вид здания, качество общественных помещений и их оборудование хорошие. В 100% номеров качество и оборудование номеров и ванных комнат хорошие. Во всех ванных комнатах подогревается пол, есть биде, фен и банные простыни. Во всех номерах - спутниковое телевидение. Имеется охраняемая автостоянка.

13. Основной потребитель отеля – люкс:

А. Предприниматели-индивидуалы, участники конференций и т.п.

Б. Туристы с маршрутных автобусов

В. Отдыхающие в одиночку, семьи, участники групповых мероприятий: симпозиумы конгрессы.

Г. Руководители корпораций, профессионалы, участники небольших конференций на высоком уровне.

Д. Коммерсанты и семейные туристы, временные проживающие

14. Какие типы номеров выделяют в российской системе классификации номерного фонда:

15. Минимальная площадь одноместного номера в гостинице должна быть не менее

А. 7 м².

Б. 8 м².

В. 5 м².

Г. 6 м².

Д. 4 м².

16. Перечислите основные службы организационной структуры отеля:

17. К основным услугам в гостинице относятся:

- А. Заказ услуг гида-переводчика, организация бытового обслуживания.
- Б. Услуги проживания и питания.
- В. Экскурсионное обслуживание, услуги бизнес-центра, пользование сауной.
- Г. Организация продажи билетов на концерты, на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобиля.
- Д. Покупка и доставка цветов, продажа сувениров, печатной продукции, заказ мест в ресторанах города.

18. Функциями, какого работника является сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты:

- А. Портье.
- Б. Коридорный.
- В. Швейцар.
- Г. Менеджер.
- Д. Администратор.

19. Какие российские гостиничные цепи вы знаете:

20. Критические элементы гостиничного обслуживания это:

- А. Чистота в гостиничных номерах и в общественных помещениях, безопасность, здоровая пища.
- Б. Цвет униформы обслуживающего персонала, цветовое оформление интерьера здания, расположение автомобильной стоянки.
- В. Бесплатные напитки, предоставляемые гостям во время банкета от имени директора, свежие цветы, поздравления с Днем рождения.
- Г. Элементы, не вызывающие никакой реакции, но приносящие разочарование, если правильное обслуживание нарушено.
- Д. Обслуживание в гостинице в ночное время.

Тест к рейтинг-контролю № 3

1. Назовите главный ресурс гостиничного и ресторанного предприятий:

- А. Персонал.
- Б. Дизайн здания и внутренних помещений.
- В. Информационная база.
- Г. Природные ресурсы.
- Д. Финансовые ресурсы.

2. Отличительная особенность гостиничных и ресторанных предприятий:

- А. Дизайн.
- Б. Реклама.
- В. Сервис.
- Г. Интерьер.
- Д. Информация.

3. Какие классы выделяют у ресторанов и баров в зависимости от уровня обслуживания и видов предоставляемых посетителям услуг?

4. Под интерьером ресторана понимают:

- А. Сочетание внешнего обустройства помещения и среды восприятия и действий.
- Б. определенную среду восприятия и действий, оказывающую эмоциональное воздействие на посетителей.
- В. Внутреннее обустройство помещения.
- Г. Сочетание внутреннего обустройства помещения и среды восприятия и действий

Д. Размещение мебели в номерах отеля

5.Первым, кто придумал двуязычное меню был:

А.Ф. И. Лидваль.

Б. Г.Тиреле.

В. Ф.Харвей.

Г. Д.Дельмонико.

Д.М.Буланже.

6.Красный гид Мишлен (фр. Michelin, LeGuideRouge), иногда также упоминаемый как «Красный путеводитель» - это.....

А.Журнал, посвященный ресторанному делу.

Б.Наиболее известный и влиятельный из ресторанных рейтингов на данный момент.

В.Справочник ресторанного бизнеса.

Г.Издание, посвященное проблемам гостиничного бизнеса.

Д.Критерий оценки отелей и ресторанов.

7.К коммерческим предприятиям общественного питания не относятся...

А. Шашлычные.

Б.Рестораны.

В.Бары.

Г.Столовые при производственных предприятиях.

Д. Закусочные.

8. К организациям социального питания относятся...

А.Бары и студенческие столовые.

Б. Кафе и столовые при производственных предприятиях

В. Школьные и студенческие столовые

Г. Рестораны и закусочные.

Д. Шашлычные и школьные столовые.

9.Предприятия общественного питания выполняют следующие функции...

А.Производство кулинарной продукции, реализация кулинарной продукции.

Б.Производство кулинарной продукции, реализация кулинарной продукции, организация ее потребления.

В.Производство кулинарной продукции, организация ее потребления.

Г.Реализация кулинарной продукции, организация ее потребления.

Д. Заготовительную и распределительную.

10.Предприятие питания, основной услугой которого является большое шоу-представление:

А. Бар.

Б.Пансион.

В.Кейтеринг.

Г.Варьете.

Ш.Фуршет.

11.Укажите вид перевозок с использованием воздушного транспорта:

А. Чартерные.

Б. Железнодорожные.

В. Речные

Г. Сухопутные.

Д. Круизные.

12.Главными направлениями деятельности санаторно-курортного учреждения являются все перечисленные, кроме:

А. Лечебно-диагностической работы.

Б.Пропаганды здорового образа жизни.

В. Организации бытового обслуживания.

Г. Организации культурно-массового обслуживания больных.

13. Курортно-рекреационные ресурсы это:

- А. Природные ресурсы, способные удовлетворять потребности в рекреации.
- Б. Историко-культурные ресурсы, необходимые для организации полноценного отдыха
- В. Совокупность природно-климатических факторов и инфраструктуры, необходимых для рекреации и укрепления здоровья населения.

14. Основными типами курортных учреждений являются все перечисленные, кроме:

- А. Домов отдыха.
- Б. Санаториев.
- В. Курортных поликлиник.
- Г. Профилакториев.
- Д. Туристических баз.

15. Российские курорты отличаются от зарубежных:

- А. Использованием преимущественно бальнеотерапии.
- Б. Высоким уровнем гостиничного сервиса.
- В. Преобладанием лечебных функций над развлекательными.

16. Бальнеологический курорт – курорт, где в качестве основного лечебного фактора используют:

- А. Минеральные воды.
- Б. Лечебные грязи.
- В. Комплекс курортных лечебных факторов.

17. Установите соответствие вида лечения его содержанию:

Пелоидотерапия	лечение грязями
Керосотерапия	лечение погодой
Гелиотерапия	лечение солнцем
Спелеотерапия	лечение в пещерах
Гидротерапия	лечение пресной водой
Бальнеотерапия	лечение минеральной водой

18. Установите соответствие между названием курорта и страной, где он находится:

Висбаден	Германия
Балатон	Венгрия
Карловы Вары	Чехия
Свиноуйсьце	Польша
Иванич-Град	Хорватия
Спа	Бельгия
Бат	Великобритания

19. Перечислите основные типы тематических парков с примерами

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме зачета.

Вопросы к зачету

1. Понятие гостеприимства. Основные этапы развития гостиничного дела.
2. Развитие гостеприимства в Древнем мире и в Средние века.
3. Индустрия гостеприимства в Новое время.
4. Специфика развития гостеприимства в XX веке.
5. Понятие «гостиничная услуга», структура гостиничной услуги. Гостиничный продукт.
6. Классификация средств размещения.
7. Понятие гостиницы. Критерии классификации гостиничных предприятий.
8. Российская система классификации гостиниц и других средств размещения. Цели классификации.
9. Международные системы классификации гостиниц.
10. Классификация гостиниц по виду собственности и уровню цен номерного фонда.
11. Классификация гостиниц по функциональному назначению и продолжительности пребывания гостей.
12. Классификация гостиниц по вместимости номерного фонда и продолжительности работы.
13. Понятие номерной фонд. Основные принципы классификации гостиничных номеров. Классификация гостиничных номеров в РФ.
14. Основные службы организационной структуры гостиничного предприятия.
15. Функции и назначение службы приема и размещения.
16. Функции и назначение службы эксплуатации номерного фонда.
17. Организация питания в гостиничном предприятии.
18. Типы питания в гостиничном предприятии.
19. Понятие культуры обслуживания. Основные требования к персоналу, связанные с культурой обслуживания.
20. Международные гостиничные цепи. Преимущества гостиничных цепей.
21. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
22. Охрана труда и техника безопасности в гостинице.
23. Современные формы управления гостиницами.
24. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице.
25. Предприятия питания. Классификация предприятий питания.
26. Классификация ресторанов и баров.
27. Услуги предприятий общественного питания.
28. Требования к предприятиям общественного питания.
29. Методы и формы обслуживания на предприятиях общественного питания.
30. Организация питания в ресторанах. Виды ресторанного обслуживания.
31. Концепция и профиль ресторана.
32. Предоставление услуг питания в гостинице. Кейтеринг.
33. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса в России и за рубежом.
34. Структура туристской индустрии.
35. Турист и экскурсант. Туристский продукт.
36. Туроператор и турагент как организаторы туризма.
37. Функции туроператора. Виды туроператоров.
38. Инновации в развитии индустрии гостеприимства.

39. Понятие и структура курорта. Материальная база курортов. Основные курортные учреждения.

40. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях.

41. Типология курортов: бальнеологические, грязевые и климатические курорты.

42. Общая характеристика индустрии развлечений; ее место в сфере гостеприимства.

43. Основные типы предприятий индустрии развлечений.

44. Тематические парки: типы и особенности.

45. Мировая индустрия клубного отдыха.

46. Понятие инфраструктуры и материальной базы сферы туризма и гостеприимства.

47. Транспортные услуги.

48. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства.

Самостоятельная работа предполагает:

1) Подготовку к лекциям

2) Подготовку к семинарам.

3) Подготовку выступлений и презентаций к темам № 2,3,5,6,7,8.

4) Подготовку к промежуточному контролю знаний.

Самостоятельная работа предполагает:

1) Выполнение реферата, презентация реферата

2) Подготовка к практическим занятиям, самостоятельное изучение научно-практического материала по заданным вопросам

3) Подготовка презентации по теме практического занятия и участие в групповой дискуссии.

Темы, вынесенные на самостоятельное изучение

Тема 2. Качество обслуживания в индустрии гостеприимства

Понятие качества услуг в индустрии гостеприимства, его параметры. Принципы гостеприимного обслуживания. Гуманная составляющая гостеприимства. Общие проблемы управления качеством и их причины. Особенности управления качеством услуг.

Потребители в индустрии гостеприимства: их требования; критерии качества услуг гостеприимства. Восприятие качества как ценности услуги. Подготовка кадров для индустрии гостеприимства; требования к специалистам. Совершенствование культуры обслуживания.

Тема 5. Индустрия общественного питания

Современное состояние системы общественного питания. Виды услуг, оказываемые предприятиями общественного питания и требования к ним. Классификация и типизация сети предприятий общественного питания. Характеристика типов предприятий общественного питания.

Организация питания в ресторанах. Концепция и профиль ресторана. Виды ресторанного обслуживания. Современные формы ресторанного обслуживания. Предоставление услуг питания в гостинице. Кейтеринг. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса в России и за рубежом.

Тема 7. Индустрия развлечений в сфере гостеприимства

Понятия «рекреация», «досуг», «отдых». Отрасли рекреационной сферы. Современные тенденции: от экономики услуг к экономике впечатлений. Общая характеристика индустрии развлечений; ее место в сфере гостеприимства. Цели, задачи, функции индустрии развлечений. Отдых и положительные мироощущения. Досуг и его организаторы. Основные типы предприятий индустрии развлечений.

Тематические парки: типы и особенности. Основные и дополнительные услуги паркового сервиса. Современные тенденции в развитии тематических парков. Обзор лучших тематических парков мира.

Понятие туристской анимации. Анимационная деятельность в учреждениях туризма.

Тема 8. Прочие составляющие индустрии гостеприимства

Понятие инфраструктуры и материальной базы сферы туризма и гостеприимства. Транспортные услуги. Услуги, предоставляемые автомобильным, железнодорожным, водным и воздушным транспортом. Особенности обслуживания туристов. Туристские поезда и круизный туризм.

Сфера торговли и бытового обслуживания, сувенирный рынок.

Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства. Экскурсии: определение, сущность, признаки, функции, классификация. Лучшие музеи России и мира. Музейный туризм.

Театры, выставочные и концертные залы. Театральный туризм. Карнавалы и карнавальные шоу. Событийный туризм.

Примерная тематика рефератов

1. Традиции гостеприимства и хлебосольства: исторический аспект.
2. Этапы становления мирового гостиничного хозяйства.
3. История и развитие института гостеприимства в России.
4. Этапы развития института гостеприимства в различных регионах и странах.
5. Современный этап состояния и тенденции развития гостиничного дела в России.
6. Структура индустрии гостеприимства. Типология средств размещения.
7. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.
8. Организационно-правовые формы гостиничных предприятий.
9. Классификация гостиничных предприятий. Российская и зарубежная практика.
10. Малые отели и мини-гостиницы.
11. Характеристика и функциональное назначение помещений гостиниц.
12. Технология обслуживания гостей в гостиницах.
13. Состав и функциональные обязанности служб гостиниц.
14. Состав и функциональные обязанности служб предприятий питания.
15. Системы жизнеобеспечения гостиниц.
16. Структура и технологии деловых коммуникаций в гостиничном предприятии.
17. Особенности внешнеэкономической деятельности в гостиничном предприятии (прием иностранных туристов).
18. Системы бронирования размещения.
19. Технологические схемы и методы обслуживания в ресторанном предприятии.
20. Особенности обслуживания клиентов на предприятиях питания туристских гостиниц.
21. Таймшер в гостиничном бизнесе.
22. Мировая индустрия клубного отдыха. Основные принципы организации и менеджмента. Системы и цепи.
23. Типы курортных гостиничных предприятий.
24. Типология средств размещения в курортном предприятии.
25. Инфраструктура курортов и туристско-рекреационных зон.
26. Основные виды и программы отдыха и досуга.
27. Организация и управления продажами услуг гостиницы.
28. Методы анализа и прогнозирование развития потребительского рынка услуг размещения.
29. Вопросы организации охраны и безопасности гостиничного предприятия.
30. Планы обслуживания гостей (размещение и питание).
31. Международные сети средств размещения.
32. Особенности размещения в сельском туризме.
33. Туристские базы, приюты и кемпинги.
34. Караванинг и перспективы развития.

35. Структуры и функциональные обязанности служб гостиничного предприятия.
36. Системы молодежных отелей.
37. Плавающие гостиницы: российская и мировая практика.
38. Кодекс поведения обслуживающего персонала гостиницы.
39. Ресторан и общественное питание. Особенности питания туристов.
40. Питание как аттракция и привлекательный элемент программ обслуживания туристов. Гастрономический туризм. Дегустационные туры.
41. Виды обслуживания в ресторане.
42. Питание туристов, религиозные и иные ограничения (кошерное, халальное, вегетарианское, диетическое).
43. Питание в системах перевозок. Компактное питание в самолетах и поездах
44. Особенности банкетного и корпоративного обслуживания.
45. Кейтеринг и его разновидности.
46. Франчайзинг в ресторанном деле. История KFC и МакДональдс.
47. Мировые кухни.
48. Системы и принципы быстрого питания.
49. Профессиональная этика работника общественного питания.
50. Столовая посуда, столовое белье, столовые приборы. История, современность, назначение.
51. Подготовка залов к обслуживанию посетителей (мебель, сервировка, подготовка официантов, контрольно-кассовое оборудование).
52. Сомелье в ресторане. Цель, назначение, метод, традиции.
53. Дегустации блюд, вин и напитков.
54. 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).
55. Лучшие отели России и мира.
56. Самые необычные гостиницы мира.
57. Самые необычные рестораны мира.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, издательство	Год	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		печатные издания (кол-во)	электронные (наименование ресурсов)
1	2	3	4
Основная литература*			
1. <i>Тимохина, Т. Л.</i> Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/bcode/432903
2. <i>Березовая, Л. Г.</i> История туризма и гостеприимства: учебник для академического бакалавриата	2019		https://bibli-online.ru/bcode/4251

ата / Л. Г. Березовая. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт			54
Дополнительная литература*			
3. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. П. Бугорский. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 165 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/bcode/437487
4. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для академического бакалавриата / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 332 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/bcode/427592

7.2. Периодические издания

1. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса
2. Гостиничное дело
3. Деловой мир. Туризм и отдых
4. Современные проблемы сервиса и туризма
5. Турбизнес
6. Сервис в России и за рубежом

7.3. Интернет ресурсы

1. <http://tourbus.ru/>
2. <http://www.tpnews./>
3. http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229
4. <http://www.rustur.ru/>
5. <http://www.d-mir.ru/journal/tio/tiowobook/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.

Примечание

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья 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 г.н.н, профессор Машкова Н.Н. У

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах» Л.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства протокол № 14 от 6 июля 2019 г.

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьс О.Б. Ярьс

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело» протокол № 3 от 7 июля 2019 г.

Председатель комиссии Полоцкая О.П. Полоцкая