

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)

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
(Наименование института)

УТВЕРЖДАЮ:



Директор института

Яресь О.Б.

2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ВВЕДЕНИЕ В ГОСТЕПРИИМСТВО

направление подготовки / специальность

43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»

направленность (профиль) подготовки

«УПРАВЛЕНИЕ И ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»

г. Владимир

2021

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Введение в гостеприимство» является 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 состоянии 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» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, программы бакалавриата по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Введение в гостеприимство», отнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.	УК-1.2. Умеет соотносить разнородные явления и систематизировать их в рамках избранных видов профессиональной деятельности	Знает: - методики постановки цели и способы ее достижения. Умеет: - находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения задач профессиональной деятельности; Владеет: -навыками систематизации информации в своей профессиональной деятельности.	Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание
	УК-1.3. Владеет навыками научного поиска и практике	Знает - механизмы и методики обработки информации в научных целях.	

	ской работы с информационными источниками; методами принятия решений	<p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучать и искать информацию для написания научных работ. <p>Владеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками, необходимыми для применения найденной информации вместе с ее источниками при принятии решений. 	Практико-ориентированное задание
ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности организации услуг на предприятиях сферы гостеприимства на основе современных технологий; - современные технологии оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формировать спецификацию услуг на предприятиях сферы гостеприимства на основе современных технологий; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения современных технологий оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства; - навыками формирования на предприятиях сферы гостеприимства с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. 	Тестовые вопросы Ситуационные задачи Практико-ориентированное задание

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

Тематический план форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	В форме практической подготовки		
1	Индустрия гостеприимства. Место индустрии гостеприимства в туриндустрии.	1	1-2	2	2			8	
2	Формирование гостеприимства: смысл и история понятий и терминов.	1	3-4	2	2		2	8	
3	Развитие гостеприимства в России: формирование индустрии туризма и его инфраструктуры.	1	5-6	2	2		2	8	Рейтинг-контроль №1
4	Правовое обеспечение индустрии гостеприимства в РФ.	1	7-8	2	2		2	8	
5	Качество обслуживания в индустрии гостеприимства	1	9-10	2	2		2	8	
6	Индустрия размещения.	1	11-12	2	2		2	8	Рейтинг-контроль №2
7	Индустрия общественного питания	1	13-14	2	2		2	8	
8	Санаторно-курортная индустрия	1	15-16	2	2		2	8	
9	Индустрия развлечений в сфере гостеприимства.	1	17-18	2	2		2	8	Рейтинг-контроль №3
Всего за 1 семестр:				18	18		16	72	Зачет
Наличие в дисциплине КИ/КР									
Итого по дисциплине				18	18		16	72	Зачет

**Тематический план
форма обучения – заочная (3 года 6 мес)**

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	В форме практической подготовки		
1	Индустрия гостеприимства. Место индустрии гостеприимства в туриндустрии.	1	19	1				10	
2	Формирование гостеприимства: смысл и история понятий и терминов.	1	19	1				10	
3	Развитие гостеприимства в России: формирование индустрии туризма и его инфраструктуры.	1	19					12	Рейтинг-контроль №1
4	Правовое обеспечение индустрии гостеприимства в РФ.	1	20	1				12	
5	Качество обслуживания в индустрии гостеприимства	1	20		1			12	
6	Индустрия размещения.	1	20	1			1	12	Рейтинг-контроль №2
7	Индустрия общественного питания	1	21		1		1	10	
8	Санаторно-курортная индустрия	1	21		1			10	
9	Индустрия развлечений в сфере гостеприимства.	1	21		1			12	Рейтинг-контроль №3
Всего за 1 семестр:				4	4		2	100	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР									
Итого по дисциплине				4	4		2	100	Зачет

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Индустрия гостеприимства: сущность, определение, основные предприятия. Место индустрии гостеприимства в туристской индустрии.

Определение индустрии гостеприимства, основные понятия, категории, объекты, составляющие элементы (места размещения, питание, транспорт, отдых и т.п.), принципы функционирования сегментов индустрии. Место гостеприимства в туристской индустрии. Правовые аспекты регулирования деятельности сферы гостеприимства. Основные этапы становления индустрии гостеприимства. Тенденции развития сферы гостеприимства на современном этапе.

Тема 2. Формирование сферы гостеприимства: смысл и история понятий и терминов.

Путешествия, туризм и сервис путешествий, гостеприимство: смысл и история понятий. Периодизация путешествий и туризма. Путешествия в античные времена, достопримечательности и развлечения как мотивация античных путешествий. Средневековье: люди, дороги, гостиницы, таверны. Великие путешественники Средневековья. Паломничество как вид средневекового путешествия. Эпоха «круглой земли»: золотой век путешествий. Формирование инфраструктуры путешествий: дилижанс и гостиница. Формирование основных видов туризма в XVIII-начале XX. Эпоха железных дорог и массового туризма. Фирма Томаса Кука.

Тема 3. Развитие гостеприимства в России: формирование индустрии туризма и его инфраструктуры.

Основные этапы развития туризма и гостеприимства в России. Просветительский (до 1890 г.): экскурсии, походы. Путешествия, сбор географической и краеведческой информации. Предпринимательский, развитие капитализма в России, рост туристской инфраструктуры: рестораны, гостиницы, транспорт, формирование туристского рынка. Появление туристских фирм. Организационно-централизованный (1927 - 1960): передача туризма в ведение профсоюзов. Административно-нормативный (1969-1990): быстрое развитие социального туризма, снижение качества туристского обслуживания. Переходный (с 1990 г): переход к экономическому стимулированию туристского рынка на новой законодательной основе.

Тема 4. Правовое обеспечение гостиничной деятельности в РФ».

Основные положения закона «Об основах туристской деятельности в РФ», регламентирующие гостиничную индустрию на территории РФ. Основные понятия. Правовые основы единого туристского рынка в РФ. Определение порядка рационального использования туристских ресурсов в РФ. Государственное регулирование гостиничной деятельности, полномочия органов государственной власти РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Положение о классификации гостиничных предприятий в РФ. Права и обязанности туриста. Особенности формирования, продвижения и реализации турпродукта. Безопасность в гостеприимстве. Международное сотрудничество в сфере туризма.

Тема 5. 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 6. Индустрия размещения.

Гостиничный бизнес: основные понятия, тенденции развития и перспективы. Классификация и виды средств размещения. Требования к гостиницам всех категорий. Системы жизнеобеспечения гостиницы. Основные службы гостиничного предприятия. Технологии гостиничного обслуживания. Современные формы управления гостиницами. Человеческий фактор в гостиничном бизнесе. Инновационные проекты в отельном бизнесе.

Место санаторно-курортного комплекса в сфере оказания услуг населению Российской Федерации. Потребности населения в санаторно-курортных услугах. Особенности санаторно-

курортных услуг. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях. Типология курортов: бальнеологические, грязевые, климатические. Основные формы курортной деятельности в России. Организация работы санатория. Знаменитые курорты России и мира. Лечебно-оздоровительный туризм. Современные тенденции развития санаторно-курортной сферы.

Тема 7. 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 8. Санаторно-курортная индустрия

Место санаторно-курортного комплекса в сфере оказания услуг населению Российской Федерации. Потребности населения в санаторно-курортных услугах. Особенности санаторно-курортных услуг. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях. Типология курортов: бальнеологические, грязевые, климатические. Основные формы курортной деятельности в России. Организация работы санатория. Знаменитые курорты России и мира. Лечебно-оздоровительный туризм. Современные тенденции развития санаторно-курортной сферы.

Тема 9. Индустрия развлечений в туристической индустрии.

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.

Экскурсионная деятельность в туристической индустрии. 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.

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.

Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

Тема 1. Индустрия гостеприимства: сущность, определение, основные предприятия. Место индустрии гостеприимства в туристической индустрии.

Определение индустрии гостеприимства, основные понятия, категории, объекты, составляющие элементы (места размещения, питание, транспорт, отдых и т.п.), принципы функционирования сегментов индустрии. Основные этапы становления индустрии гостеприимства. Тенденции развития сферы гостеприимства на современном этапе.

Тема 2. Формирование сферы гостеприимства: смысл и история понятий и терминов.

Путешествия, туризм и сервис путешествий, гостеприимство: смысл и история понятий. Периодизация путешествий и туризма. Путешествия в античные времена, достопримечательности и развлечения как мотивация античных путешествий. Средневековье: люди, дороги,

гостиницы, таверны. Великие путешественники Средневековья. Паломничество как вид средневекового путешествия. Эпоха «круглой земли»: золотой век путешествий. Формирование инфраструктуры путешествий: дилижанс и гостиница. Формирование основных видов туризма в XVIII-начале XX. Эпоха железных дорог и массового туризма. Фирма Томаса Кука.

Тема 3. Развитие гостеприимства в России: формирование индустрии туризма и его инфраструктуры.

Основные этапы развития туризма и гостеприимства в России. Просветительский (до 1890 г.): экскурсии, походы. Путешествия, сбор географической и краеведческой информации. Предпринимательский, развитие капитализма в России, рост туристской инфраструктуры: рестораны, гостиницы, транспорт, формирование туристского рынка. Появление туристских фирм. Организационно-централизованный (1927 - 1960): передача туризма в ведение профсоюзов. Административно-нормативный (1969-1990): быстрое развитие социального туризма, снижение качества туристского обслуживания. Переходный (с 1990 г): переход к экономическому стимулированию туристского рынка на новой законодательной основе.

Тема 4. Правовое обеспечение гостиничной деятельности в РФ».

Основные положения закона «Об основах туристской деятельности в РФ», регламентирующие гостиничную индустрию на территории РФ. Основные понятия. Правовые основы единого туристского рынка в РФ. Определение порядка рационального использования туристских ресурсов в РФ. Государственное регулирование гостиничной деятельности, полномочия органов государственной власти РФ. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Положение о классификации гостиничных предприятий в РФ. Права и обязанности туриста. Особенности формирования, продвижения и реализации турпродукта. Безопасность в гостеприимстве. Международное сотрудничество в сфере туризма.

Тема 5. 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 6. Индустрия размещения

Гостиничный бизнес: основные понятия, тенденции развития и перспективы. Классификация и виды средств размещения. Требования к гостиницам всех категорий. Системы жизнеобеспечения гостиницы. Основные службы гостиничного предприятия. Технологии гостиничного обслуживания. Современные формы управления гостиницами. Человеческий фактор в гостиничном бизнесе. Инновационные проекты в отельном бизнесе.

Тема 7. Индустрия общественного питания

Современное состояние системы общественного питания. Анализ рынка предприятий питания г. Владимира. Виды услуг, оказываемые предприятиями общественного питания и требования к ним. Рейтинги предприятий общественного питания г. Владимира.

Тема 8. Санаторно-курортная индустрия

Место санаторно-курортного комплекса в сфере оказания услуг населению Российской Федерации. Потребности населения в санаторно-курортных услугах. Особенности санаторно-курортных услуг. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях. Типология курортов: бальнеологические, грязевые, климатические. Основные формы курортной деятельности в России.

Тема 9. Индустрия развлечений в индустрии гостеприимства.

Анализ музеев г. Владимира, экспозиции, экскурсионные маршруты. Событийный туризм. Организация досуга туристов в гостиничных предприятиях г. Владимира. Анимационная деятельность.

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

5.1. Текущий контроль успеваемости.

Текущий контроль успеваемости по дисциплине «Введение в гостеприимство» проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые вопросы, практико-ориентированные задания и задачи для текущего контроля приведены ниже.

Рейтинг-контроль №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: _____

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.
- III.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. Комплексе 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 _____

20. Назовите основные функции туристской анимации: _____

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Введение в гостеприимство» 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.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа по дисциплине «Введение в гостеприимство» предполагает:

- 1) Подготовка докладов и презентаций по следующим темам:

1. Путешествия в античные времена, достопримечательности и развлечения как мотивация античных путешествий.
2. Средневековье: люди, дороги, гостиницы, таверны.
3. Великие путешественники Средневековья.
4. Паломничество как вид средневекового путешествия.
5. Эпоха «круглой земли»: золотой век путешествий.
6. Формирование инфраструктуры путешествий: дилижанс и гостиница.
7. Формирование основных видов туризма в XVIII-начале XX.
8. Эпоха железных дорог и массового туризма.
9. Томас Кук в истории развития туризма.
10. Основные этапы развития туризма и гостеприимства в России.
11. Просветительский этап развития туризма (до 1890 г.): экскурсии, походы, путешествия, сбор географической и краеведческой информации.
12. Предпринимательский этап развития туризма: развитие капитализма в России, рост туристской инфраструктуры: рестораны, гостиницы, транспорт, формирование туристского рынка.
13. Организационно-централизованный этап развития туризма (1927 - 1960): передача туризма в ведение профсоюзов.
14. Административно-нормативный этап развития туризма (1969-1990): быстрое развитие социального туризма, снижение качества туристского обслуживания.
15. Переходный этап развития туризма (с 1990 г): переход к экономическому стимулированию туристского рынка на новой законодательной основе.

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

3) Составление глоссария

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература		
1. <i>Николенко, П. Г.</i> Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	https://urait.ru/bcode/470587
2. <i>Игнатъева, И. Ф.</i> Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2021	https://urait.ru/bcode/475778
3. <i>Сологубова, Г. С.</i> Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва :	2021	https://urait.ru/bcode/470666

Издательство Юрайт, 2021. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт		
Дополнительная литература		
1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019	https://bibli-online.ru/bcode/425154
2. Тимохина, Т. Л. 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
3. 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

6.2. Периодические издания

1. Менеджмент в России и за рубежом*
 2. Проблемы теории и практики управления *
- * – литература из фонда библиотеки ВлГУ

6.3. Интернет ресурсы

1. <http://www.gks.ru/> - Официальный интернет-портал Федеральной службы государственной статистики (Росстат) [Электронный ресурс] : офиц. сайт – Электрон. дан. — [Москва], 1999-2019.
2. <http://ih-ra.com/> - Официальный сайт Международной ассоциации гостиниц и ресторанов. International Hotel & Restaurant Association (IH&RA)
3. <http://www.russiatourism.ru/> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму
4. www.consultant.ru – Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
5. <http://library.vlsu.ru/> – сайт научной библиотеки ВлГУ
6. <http://www.scopus.com/> – библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus
7. webofscience.com – база данных международных индексов научного цитирования Web of Science

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), 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 специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

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.

Рабочую программу составил

к.п.н. доцент Кир Галицкий Е.С.
Галицкий

Рецензент

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

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Коммерция и гостеприимство»
протокол № 1 от 20.08.21 г.

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



Рабочая программа рассмотрена и одобрена
на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.03 «Гостиничное дело»
протокол № 1 от 30.08.21 г.

Председатель комиссии к.п.н., доцент Краснова М.В.

A handwritten signature, likely belonging to M.V. Krasnova, written in dark ink.