

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.17 Введение в профессиональную деятельность

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль)

43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность

Форма обучения

очная

Год набора

2020

Красноярск 2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

канд.техн.наук, доцент, Батраев М.Д.

должность, инициалы, фамилия

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Введение в профессиональную деятельность» предназначена для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиля 43.03.03.31 Гостинично-ресторанная деятельность.

Специалист гостиничного дела высшей квалификации, будучи руководителем в сфере гостиничной индустрии должен на основе комплекса теоретических знаний и практических навыков по вопросам развития и функционирования гостиниц стать профессиональным организатором работы коллектива и управлять им.

В этой связи обучение направлено на приобретение студентами профессиональной гибкости, деловитости, компетентности, предприимчивости, формирование современного типа экономического мышления, умение распознать новое, передовое и использовать его своей работе, принятие оптимальных решений с учетом интересов клиентов и заведения.

Целью изучения дисциплины является повышение качества подготовки бакалавров на основе профессиональной направленности обучения, приобретение студентами комплекса теоретических знаний и практических навыков по вопросам современного подхода к организации гостиничной деятельности.

1.2 Задачи изучения дисциплины

Учебные задачи дисциплины:

- формирование стремления к повышению профессионального мастерства и постоянного личностного развития;
- изучение современного состояния, перспектив развития рынка гостиничных услуг, основных тенденций развития гостиничной индустрии, правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность;
- усвоение знаний о сущности корпоративной философии в гостиничной деятельности;
- приобретение знаний в области прогрессивных технологий обслуживания в гостиницах;
- изучение организации, функционирования, взаимосвязи служб гостиниц;
- приобретение знаний в области классификации и типологии гостиниц;
- знакомство с информационными технологическими системами, применяемыми в гостиницах.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
--	---

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
УК-1.3: Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки	основы сервисной деятельности; направления развития индустрии гостеприимства и общественного питания отбирать и анализировать необходимую информацию, составлять доклад по одной из тем курса; по результатам расчетов составлять письменный отчет, логично обосновывая собственные суждения основными понятиями, терминами и определениями, используемыми в сфере гостеприимства и общественного питания

1.4 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины: Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

URL-адрес и название электронного обучающего курса: <https://e.sfu-kras.ru/course/view.php?id=27192>.

2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад. час)	е
		1
Контактная работа с преподавателем:	1 (36)	
занятия лекционного типа	0,5 (18)	
практические занятия	0,5 (18)	
Самостоятельная работа обучающихся:	2 (72)	
курсовое проектирование (КП)	Нет	
курсовая работа (КР)	Нет	

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

		Контактная работа, ак. час.							
№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				Самостоятельная работа, ак. час.	
				Семинары и/или Практические занятия		Лабораторные работы и/или Практикумы			
		Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС	Всего	В том числе в ЭИОС
1. История развития индустрии гостеприимства									
	<p>1. История развития индустрии гостеприимства: Основные этапы развития индустрии гостеприимства. Предыстория гостиничного дела. Зарождение специализированных предприятий по производству гостиничных услуг. Массовое появление предприятий гостинично-ресторанного сервиса. Формирование индустрии гостеприимства. Гостиничный бизнес в современной России. Развитие мировых гостиничных цепей. Основные этапы развития мировой индустрии питания.</p>	2							

<p>2. История развития индустрии гостеприимства Основные этапы развития индустрии гостеприимства. Предыстория гостиничного дела Зарождение специализированных предприятий по производству гостиничных услуг. Массовое появление предприятий гостинично-ресторанного сервиса Формирование индустрии гостеприимства Гостиничный бизнес в современной России. Развитие мировых гостиничных цепей Основные этапы развития мировой индустрии питания</p>			2					
<p>3. История развития индустрии гостеприимства</p>							10	
<p>2. Индустрия гостеприимства: специфика, основные понятия</p>								
<p>1. Индустрия гостеприимства: специфика, основные понятия. Понятие сферы индустрии гостеприимства и туризма. Основные составляющие сферы индустрии гостеприимства и туризма: путешествия, размещение, организация мероприятий, рестораны и управляемые услуги, отдых и досуг. Основные характеристика индустрии гостеприимства: неотделимость производства и потребления услуги, несохраняемость продуктов. Тенденции развития гостиничного бизнеса: глобализация, безопасность, разнообразие, обслуживание, технология, правовые аспекты, изменяющаяся демография, соотношение цены и ценности, санитарные условия. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Основные модели гостеприимства: азиатская, европейская, американская, восточно-европейская.</p>	2							

<p>2. Индустрия гостеприимства: специфика, основные понятия. Понятия «индустрии гостеприимства» и «индустрии туризма» Структура индустрии гостеприимства по Дж. Диттмеру и Дж. Гриффину Структура индустрии туризма по В.А. Квартальному. Факторы развития индустрии гостеприимства Современные тенденции развития индустрии гостеприимства Основные модели гостеприимства</p>			2					
<p>3. Индустрия гостеприимства: специфика, основные понятия</p>						10		
3. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания								
<p>1. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания. Понятие гостиничной услуги. Материальные и социокультурные услуги. Основные характеристики гостиничных услуг: неосвязаемость, неотделимость от клиента, гетерогенность, несохраняемость, отсутствие права собственности на услуги. Классификация услуг по функциональному назначению. Специфика гостиничных услуг. Гостиничный продукт – как комплекс услуг. Основные характеристики гостиничного продукта. Отличительные особенности гостиничного продукта. Свойства гостиничного продукта.</p>	2							

<p>2. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания</p> <p>Понятие гостиничной услуги</p> <p>Материальные и социо-культурные услуги</p> <p>Основные характеристики гостиничных услуг</p> <p>Классификация услуг по функциональному назначению</p> <p>Специфика гостиничных услуг</p> <p>Гостиничный продукт – как комплекс услуг</p> <p>Характеристики гостиничного продукта.</p> <p>Отличительные особенности гостиничного продукта</p>			2					
<p>3. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания</p>							10	
4. Классификация и типология гостиниц								

<p>1. Классификация и типология гостиниц Классификация гостиничной отрасли по типам, месту расположения, типу предоставляемых услуг. Ценовая классификация отелей: бюджетные, экономкласса, среднего класса, первого класса, класса люкс, апартаменты. Классификация гостиниц по системе «звезд»: «одна звезда» (экономкласс), «две звезды» (средний класс), «три звезды» (первый класс), «четыре звезды» (высший класс), «пять звезд» (класс люкс). Основные характеристики гостиничных сегментов: центральные городские отели, курортные отели (кондоминиумы, таймшерные, для проведения конференций и совещаний), отели аэропортов, гостиницы и мотели на автостраде, отели при казино, отели с полным ассортиментом услуг, отели с конференц - центрами, отели экономкласса, отели для длительного проживания; отели категории «ночлег и завтрак».</p>	2							
<p>2. Классификация и типология гостиниц Классификация гостиниц по типам Классификация гостиниц по месту расположения Классификация гостиниц по типу предоставляемых услуг Ценовая классификация отелей Основные характеристики гостиничных сегментов</p>			2					
<p>3. Классификация и типология гостиниц</p>							10	
<p>5. Основные службы гостиничного предприятия</p>								

<p>1. Основные службы гостиничного предприятия Основные функции и службы гостиницы. Структура управления отелем. Полный цикл обслуживания гостя в гостинице. Структура службы обслуживания номеров: служба главного администратора; служба резервирования номеров; административно-хозяйственное подразделение; консьерж - служба; подразделение обслуживания гостей; подразделение по обеспечению безопасности; подразделение коммуникаций. Основные функции подразделений службы обслуживания. Организационная схема службы обслуживания номеров. Тенденции в деятельности службы обслуживания номеров отелей.</p>	4							
<p>2. Основные службы гостиничного предприятия Технологический цикл обслуживания гостей Особенности функционирования службы бронирования Особенности функционирования службы приема и размещения Особенности функционирования службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Особенности функционирования службы безопасности. Особенности функционирования инженерно-технической службы</p>			2					
<p>3. Организация работы основных служб отелей на примере ООО «Бета», «АМАКС сити-отель». Практическое занятие предполагает проведение экскурсии в гостиницу ООО «Бета», «АМАКС сити-отель». По результатам проведения экскурсии студент представляет письменный отчет</p>			2					

4. Основные службы гостиничного предприятия							12	
6. Организация и предоставление дополнительных услуг								
1. Организация и предоставление дополнительных услуг Организационная структура фронт-офиса. Организационная схема хозяйственной службы. Организационная схема службы питания и напитков. Рестораны и бары отелей (лобби-бар, ресторанный бар, вспомогательный бар, банкетный бар, бары при бассейне, мини-бары, спортивные бары), их характеристика. Тенденции в деятельности службы питания и напитков. Организационная схема кейтеринг - службы. Основные обязанности ночного аудитора. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств. Экскурсионные услуги и услуги «встречи-проводы». Экскурсионные программы.	4							
2. Организация и предоставление дополнительных услуг Услуги питания, предоставляемые при гостиницах Классификация предприятий питания Услуги по бронированию билетов. Системы бронирования Услуги по аренде транспортных средств Экскурсионные услуги			2					
3. Организация и предоставление дополнительных услуг Организация питания в ресторанах при гостиницах Планы питания туристов в гостиницах Основные виды меню, предлагаемые в ресторанах при гостиницах			2					

4. Организация и предоставление дополнительных услуг							12	
7. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами								
1. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Профессиональные качества, которыми должны обладать работники сферы гостеприимства. Клиенты гостиничных предприятий, их типы: «добряк», «энтузиаст», «активист», «аналитик». Особенности контакта персонала отеля с клиентами. Культура сервиса. Психологическая, этическая, эстетическая и организационно-технологическая культура сервиса. Конфликтные ситуации в работе с клиентами и их разрешение.	2							
2. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами Профессиональная этика работников гостиничных предприятий Типы клиентов гостиничных предприятий Особенности контакта персонала отеля с клиентами Культура сервиса. Психологическая, этическая, эстетическая и организационно-технологическая культура сервиса Конфликтные ситуации в работе с клиентами и их разрешение			2					
3. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами							8	
Всего	18		18				72	

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Барчуков И. С., Баумгартен Л. В., Башин Ю. Б., Зайцев А. В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие для вузов по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм"(Москва: КноРус).
2. Семеркова Л. Н., Белякова В. А., Шерстобитова Т. И., Латынова С. В. Технология и организация гостиничных услуг: учебник(Москва: ИНФРА-М).
3. Можаяева Н. Г., Рыбачек Г. В. Гостиничный сервис: учебник(Москва: Альфа-М).
4. Джум Т. А., Ольшанская С. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: учебное пособие [для вузов по направлению 100100.62 "Сервис"](Москва: Магистр).
5. Орловская В. П., Богданов Е. И. Технология и организация предприятия туризма: учебник(Москва: ИНФРА-М).
6. Кучеренко В. Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учеб. пособие для вузов(СПб.: Троицкий мост).
7. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм"(Москва: Магистр).
8. Баранов А. С., Бисько И. А., Богданов Е. И. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 080200 (080502) "Экономика и управление на предприятии туризма"(Москва: ИНФРА-М).
9. Современные проблемы сервиса и туризма, 2015, Том 9. №3 / Современные проблемы сервиса и туризма, Том 9. №3, 2015(Москва: Рос. Гос. Ун-т Туризма и Сервиса).
10. Современные проблемы сервиса и туризма, 2016, Том 10. №1(Москва: Рос. Гос. Ун-т Туризма и Сервиса).
11. Батраев М.Д., Изосимова И.В. Основы гостиничного дела: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело](Красноярск: СФУ).

4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):

1. 9.1.1 Операционная система: Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (Microsoft® Windows® XP) Лиц сертификат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный
2. 9.1.2 Офисный пакет: Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лиц сертификат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный

3. 9.1.3 Антивирус: ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лиц сертификат EAV-0189835462 от 10.04.2017;
4. Kaspersky Endpoint Security Лиц сертификат 2462170522081649547546 от 22.05.2017

4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. База данных «Normacs» [Электронный ресурс]: база данных содержит нормативы и стандарты, регламентирующие деятельность предприятий различных отраслей промышленности. – Москва, [2016]. – Режим доступа: <http://normacs-ural.com/>
2. База данных «Общественные и гуманитарные науки / EASTVIEW» [Электронный ресурс]: база содержит периодические издания по общественным и гуманитарным наукам, журналы по вопросам педагогики и образования. – Москва, [2006]. – Режим доступа: <http://www.ebiblioteka.ru/newsearch/basic.jsp>
3. Информационно-аналитическая система «Статистика» [Электронный ресурс]: база данных содержит актуальную статистическую информацию для бизнес-планирования, определения вида деятельности и анализа конкурентной среды. – Красноярск, [2007]. – Режим доступа: <http://ias-stat.ru>
4. Справочная правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: база данных содержит правовую информацию. – Москва, [1997]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/online>

5 Фонд оценочных средств

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа:

№1-07

ул. Лиды Прушинской, зд.2 Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор BenGMP 622, ноутбук SamsungR-528-DA04

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:

№ 3-21 кабинет ресторанный сервиса

ул. Лиды Прушинской, зд.2 Специализированная мебель, доска Magnetoplan CC, экран настенно-потолочный ScreenMedia, потолочное крепление для проектора Wize WPA-S, проектор OptomaDS211, экран рулонный настенный, рабочее место (LG), барная стойка, витрина бескаркасная – 2 шт, стол ресторанный, ноутбук Samsung NP - R528

Учебная аудитория для самостоятельной работы:

№ 6-21 кабинет информатики

ул. Лиды Прушинской, зд.2 Специализированная мебель, доска учебная, экран настенно-потолочный Lumen 153*203, проектор Optoma DS211, персональный компьютер Intel Core 2 Duo E7300в сборе – 13 шт., концентратор Ascor

Зал нормативной литературы и специальных наук отдела обслуживания по торгово - экономическим наукам научной библиотеки библиотечно - издательского комплекса Сибирского федерального университета для самостоятельной работы:

№ 3-02

ул. Лиды Прушинской, зд.2

Специализированная мебель; МФУ Kyocera TASKalfa 180 (цифр.копир+принтер); Переплётная машина «Термобиндер»; Персональный компьютер Foxconn TLA 397 в сборе; Рабочие место (Intel) Системный блок Intel Celeron D-326J 2.5 Монитор 19 Samsung 9430N-3 шт.; Компьютера Kraftway Credo KC35; Компьютер в сборе ROSCOM AMD2- 2 шт.; Принтер HP LaserJet 1018; Коммутатор L2 48*10/100 TX; Сканер контактный CIPHER для считывания штрихкодов - 2 шт.