

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

Б1.О.22 Основы индустрии гостеприимства

наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом

Направление подготовки / специальность

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)

43.03.02.31 Технология и организация туроператорских и турагентских
услуг

Форма обучения

очная

Год набора

2022

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Программу составили _____

Максимова И.В.

должность, инициалы, фамилия

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Цель преподавания дисциплины

Дисциплина «Основы индустрии гостеприимства» направлена на изучение вопросов особенностей развития гостиничного бизнеса в России и в мире, специфики сервисных услуг, предоставляемых в туристско – гостиничных комплексах, применения основных законодательных актов, правовых и нормативных документов, регулирующих данную сферу.

В курсе «Основы индустрии гостеприимства» последовательно раскрываются ключевые теоретические положения, этапы обслуживания клиентов гостиницы, на примерах гостиничных предприятий, в том числе с участием иностранного капитала. Уделено внимание историческим аспектам развития гостинично-ресторанной индустрии.

Гостинично–ресторанный бизнес, принятый сейчас называть индустрией гостеприимства, один из самых быстро развивающихся в мире, но в нашей стране по многим причинам он не достиг такого размаха, как за рубежом. В условиях жесткой конкуренции не обойтись без освоения опыта работы гостиниц европейского стандарта, с зарубежной моделью управления, направленной на удовлетворение нужд клиента, ведущее к увеличению доходов гостиницы. Поэтому особое внимание в освоении дисциплины уделяется анализу современного состояния и направлений развития ресторанно-гостиничного бизнеса.

Необходимостью формирования практических навыков и знаний обусловлена авторская концепция программы, специфика которой заключается в том, что особое внимание уделяется вопросам технологии бронирования номеров и мест в гостиницах, приёма, регистрации и размещения различных категорий клиентов, обслуживанию клиентов во время проживания, организации работы служб дополнительных и сопутствующих услуг в гостиницах.

Целью данной дисциплины является приобретение студентами знаний о структуре и специфике технологических процессов по оказанию основных видов услуг в сфере гостиничного бизнеса и ознакомление с видами, эксплуатацией и рациональным использованием технических средств (технологического оборудования), применяемых в этих процессах.

1.2 Задачи изучения дисциплины

- формирование у студентов представлений о технологиях, используемых в индустрии гостеприимства;
- выработка у студента четкого понимания взаимосвязи технологии оказания услуги с техническими средствами, необходимыми для ее выполнения;
- приобретение студентами навыков самостоятельной работы с литературой;
- расширение кругозора студентов о технологиях, используемых в сфере гостеприимства
- овладение навыками комплексного использования знаний при оценке

современных технологий гостеприимства;

- формирование высокого уровня культуры и знаний в сфере гостеприимства;

- приобретение необходимых знаний для дальнейшего обучения специальности.

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 |
|--|--|
| ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | |
| ОПК-3.1: Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Принципы организации туристской деятельности; структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; обеспечить оптимальную инфраструктуру необходимую для качественного обслуживания потребителей туристских услуг навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристских организаций; навыками организации эффективного документооборота |
| ОПК-3.2: Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами | основные классификации услуг и их характеристики; теорию организации обслуживания и управления персоналом; основы управления качеством туристских услуг планировать деятельность туристской организации с учетом изменения потребительских предпочтений навыками оказания услуг соответствующих представлениям потребителей |
| ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | |
| ОПК-7.1: Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг | применять основы научных знаний и современные технологии в гостиничном деятельности применять основы научных знаний, понятийно-категориальный аппарат, современные технологии в гостиничной деятельности основами научных знаний и современными технологиями в гостиничной деятельности |

| | |
|--|---|
| ОПК-7.2: Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий из-бранной сферы деятельности | функциональную структуру, принципы управления служб безопасности, существующие угрозы, безопасности, классификацию рисков применять меры защиты в чрезвычайных ситуациях; разрабатывать и осуществлять мероприятия по повышению безопасности, выбирать правильные методы противодействия угрозам и опасностям |
| | туристской деятельности навыками практической работы организации мероприятий по технике безопасности, охране труда в туристской отрасли |

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=29559>

2. Объем дисциплины (модуля)

| Вид учебной работы | Всего, зачетных единиц (акад.час) | е |
|--|--|---|
| | | 1 |
| Контактная работа с преподавателем: | 1,22 (44) | |
| занятия лекционного типа | 0,39 (14) | |
| практические занятия | 0,83 (30) | |
| Самостоятельная работа обучающихся: | 1,78 (64) | |
| курсовое проектирование (КП) | Нет | |
| курсовая работа (КР) | Нет | |

3 Содержание дисциплины (модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

| № п/п | Модули, темы (разделы) дисциплины | Контактная работа, ак. час. | | | | | | | |
|---|---|--------------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--|--------------------------|-------------------------------------|--|
| | | 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. Введение в курс. Этапы становления и развития мировой индустрии гостеприимства. | | | | | | | | | |
| | 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины. Становление индустрии гостеприимства. | 4 | | | | | | | |
| | 2. Индустрия гостеприимства как направление бизнеса. Гостиничный бизнес: сущность, особенности развития. | | | 4 | | | | | |
| | 3. Развитие мировой индустрии гостеприимства | | | | | | | 8 | |
| 2. Организационно - управленческая структура мирового | | | | | | | | | |
| | 1. Организационные структуры гостиничного хозяйства. Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе. | 2 | | | | | | | |
| | 2. Типы гостиничных предприятий, особенности обслуживания. Управление персоналом в гостиничном бизнесе. | | | 6 | | | | | |
| 3. Функции, типы предприятий общественного питания, их роль в индустрии гостеприимства | | | | | | | | | |
| | 1. Система организации питания в индустрии гостеприимства. | 2 | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|--|--|--|--|--|
| 2. Особенности функционирования предприятия общественного питания. Особенности индустрии развлечений. Отрасли рекреационной сферы индустрии гостеприимства. | | | 4 | | | | | | |
| 4. Технологии обеспечения безопасности в гостиничном комплексе. | | | | | | | | | |
| 1. Обеспечение безопасной работы предприятий гостеприимства. | 2 | | | | | | | | |
| 2. Производственная экология и санитария. Антитеррористическая и противокриминальная защита гостиничного объекта. Действия персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях. Организация пожарной безопасности в гостинице. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. | | | 2 | | | | | | |
| 5. Маркетинг в индустрии гостеприимства. | | | | | | | | | |
| 1. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства. Сегментация рынка гостиничных услуг. Позиционирование гостиничного продукта. Стратегии маркетинга. | 1 | | | | | | | | |
| 2. Стратегии маркетинга. Специальные маркетинговые программы. Основные средства продвижения в гостиничном бизнесе. | | | 4 | | | | | | |
| 6. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства. | | | | | | | | | |
| 1. Индустрия гостеприимства как объект менеджмента. | 1 | | | | | | | | |
| 2. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства. | | | 6 | | | | | | |
| 7. Правовые основы функционирования индустрии гостеприимства. | | | | | | | | | |
| 1. Законы и нормативные акты. Стандартизация и сертификация предприятий индустрии гостеприимства. | 2 | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|----|--|----|--|--|--|----|--|
| 2. Законодательные основы индустрии гостеприимства. Сертификация и классификация коллективных средств размещения. Сертификация и пищевая безопасность на предприятиях общественного питания. | | | 4 | | | | | |
| 3. | | | | | | | 56 | |
| Всего | 14 | | 30 | | | | 64 | |

4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

4.1 Печатные и электронные издания:

1. Уокер Д. Введение в гостеприимство: учебник(М.: ЮНИТИ).
2. Турковский М., Иванюк И. И. Маркетинг гостиничных услуг: учеб. (Москва: Финансы и статистика).
3. Орлова Е. В. Организация питания работников: правовая основа, учет расходов, налогообложение: нормативный документ(Москва: ЗАО "Библиотечка РГ").
4. Родионова Н. С., Субботина Е. В., Глаголева Л. Э., Высотина Е. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие для студентов вузов, обуч. по направлению подготовки 101100 "Гостиничное дело"(Санкт-Петербург: Троицкий мост).
5. Джум Т. А., Денисова Н. И. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие(Москва: Издательство "Магистр").
6. Ушаков Р. Н. Маркетинговая деятельность как фактор достижения конкурентных преимуществ на рынке гостиничных услуг (на примере города Москвы): Диссертация(Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М").
7. Семенихин В. В. Гостиничные услуги: документальное оформление, бухгалтерский учет и налогообложение. Лицензирование и сертификация. Ценообразование и себестоимость услуг. Учет форменной одежды. Возмещение ущерба, причиненного постояльцами. Общественное питание в гостинице(Москва: ЭКСМО).
8. Дмух О.В. Основы индустрии гостеприимства: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для ...43.03.02.01 Технология и организация туроператорских и турагентских услуг](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 1. WinRAR Standard License – для юридических лиц
2. 9.1.2 2. Office Professional Plus 2007 Russian OLP NL AE
3. 9.1.3 3. Windows Vista Starter 32-bit Russian 1pk DSP OEI DVD-2
4. 9.1.4 4. Adobe Acrobat 8.0 Standard Russian Version Win Full Educ

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

1. Электронная библиотека Киберленинка [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>
2. Библиотека СФУ [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <http://bik.sfu-kras.ru>

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)

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, консультаций, а также помещения для самостоятельной работы.

Для проведения занятий лекционного должны быть наборы демонстрационного оборудования (проектор или интерактивная доска). Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду СФУ.