

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.01.2024 15:24:45
Уникальный программный ключ:
a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Введение в специальность

(наименование дисциплины)

Направление подготовки **43.03.03 - Гостиничное дело**

Квалификация выпускника **Бакалавр**

Направленность (профиль) **Организация и управление гостиничным бизнесом**

2023 г.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-3. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и другими заинтересованными сторонами.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (ПК-3). Выбирает средства и формы коммуникации, наиболее релевантные по отношению к конкретной задаче, проблеме, подходящие под особенности конкретных целевых аудиторий	<i>знает</i>
	РО-5 ИД-1 (ПК-3) виды и типы потребителей индустрии гостеприимства;
	<i>Умеет</i>
	РО-6 ИД-1 (ПК-3) выбирать коммуникативные средства, наиболее подходящие для разных типов потребителей.
	<i>Владеет</i>
	РО-7 ИД-1 (ПК-3) навыками эффективной коммуникации с клиентами в процессе осуществления гостиничной деятельности.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 2 зачетных единицы.

3. Содержание дисциплины

Понятие гостеприимства. Профессиональная деятельность специалиста гостиничного дела.

История становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Гостеприимство как структурный компонент современного понятия рынка услуг: возникновение и развитие гостиничного хозяйства, теоретические подходы к понятиям: гостеприимство, гостиничное хозяйство, гостиница, гостиничный продукт, потребитель гостиничных услуг, технологии гостиничного сервиса, модели организации гостиничного бизнеса. Международная гостиничная конвенция. Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами. Специфика профессиональной деятельности специалиста гостиничного дела. Профессиограмма специалиста гостиничного дела.

Гостиничное и ресторанное хозяйство как объект управления.

Предмет, цели и задачи дисциплины; основные понятия, отраслевые особенности, экономические и социальные питания, место отрасли в структуре экономики. Эволюция предприятий и современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Общественное питание: понятие, экономические и социальные задачи, значение в удовлетворении потребностей населения. Структура и отраслевые особенности. Отрасль и рынок. Место отрасли в структуре экономики, инфраструктура отрасли. Рынок сырья, материалов, оборудования для предприятий общественного питания. Межотраслевые связи

Классификация гостиниц и других средств размещения Классификация гостиниц и других средств размещения, рекомендуемая ВТО. Мировые классификации гостиниц. Классификация гостиниц по функциональной направленности, по величине, комфорту и другие классификации гостиниц.

Классификация гостиниц в Российской Федерации. Классификация номеров в Российской Федерации.

Характеристика основных групп гостиниц

Особенности функционирования отдельных групп гостиниц. Транзитные гостиницы.

Отели делового назначения. Отели развлекательного типа. Оригинальные отели.

Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса. Мировые тенденции развития гостиничных услуг.

Тенденции, проблемы и перспективы развития гостиничного комплекса в России.

Производство и реализация гостиничных услуг. Инновации в гостиничном деле. Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг. Гостиничный продукт как комплекс услуг. Показатели качества гостиничных услуг. Технологический цикл обслуживания гостей. Технологии и специальные программы обслуживания в гостиницах, их основные элементы и характеристика. Технология бронирования мест в гостинице, приёма и регистрации гостей. Технология обслуживания гостей во время проживания в гостинице: организация и выполнение уборочных работ, предоставление дополнительных услуг. Экскурсионные услуги и услуги «встречи- проводы». Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей. Предприятия питания в сфере гостеприимства: типы и характерные особенности. Современные тенденции развития предприятий питания в России. Организация выезда гостя: окончательный расчёт и выписка гостя. Виды взаиморасчетов с гостями. Специальные программы обслуживания гостей. Инновационные проекты в гостиничном сервисе.

Операционная деятельность в индустрии гостеприимства Менеджмент в индустрии гостеприимства. Управленческие навыки и умения. Лидерство и менеджмент. Маркетинг в индустрии гостеприимства. Потребности и желания гостей. Уникальность продукта, предлагаемого в индустрии гостеприимства. Маркетинг и реализационные задачи и цели. Тенденции в маркетинге и продажах в индустрии гостеприимства. Управление человеческими ресурсами. Проблемы лидерства и человеческие ресурсы. Планирование работы службы управления персоналом. Профессиональная подготовка и развитие. Профессиональное развитие служащих. Тенденции в области управления человеческими ресурсами. Учет, финансы и контроль затрат. Тенденции в бухгалтерском учете, финансах и контроле затрат. Информационные технологии в индустрии гостеприимства. Обработка информации в области гостеприимства. Гостиничные информационно- технологические системы. Информационно-технологические системы, применяемые в ресторанах и других предприятиях питания.

Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг Факторы развития индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии. Особенности рынка гостинично- ресторанных и туристических услуг. Изучение спроса на гостиничные услуги. Анализ рыночной среды. Сегментирование предприятий, работающих на рынке гостиничных услуг. Организация сбыта и продаж продуктов питания и напитков. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы для самоконтроля/Задания для самоконтроля/Вопросы и задания для самоконтроля

1. Особенности организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства.
2. Предприятие сферы гостеприимства как самостоятельный хозяйствующий субъект, как производственная система.
3. Виды и структура предприятий гостеприимства.
4. Классификация гостиниц и других средств размещения, рекомендуемая ВТО.
5. Мировые классификации гостиниц.
6. Современный подход к созданию предприятий питания в сфере сервиса
7. Нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятий питания
8. Развитие и классификация предприятий питания
9. Этапы организации обслуживания
10. Уборка торговых помещений; расстановка мебели в залах; порядок получения и подготовки посуды, приборов и столового белья; работа с подносом
11. Обслуживание потребителей в ресторанах
12. Подготовка персонала к обслуживанию.
13. Инструктаж.
14. Основные элементы обслуживания.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Нормативно-правовые акты

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996г. N 132-ФЗ (с изменениями 29.06.2015 N 155-ФЗ.).
2. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 9 января 1996г. N2-ФЗ (ред. От 13.07.2015).
3. Федеральный закон «О техническом регулировании» от 27 декабря 2002г. №183-ФЗ (ред. от 28.11.2015)
4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
5. Федеральный закон от 2.01.2002 г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» (ред. от 13.07.2015); 16
6. Федеральный закон от 2 марта 2016 г. N 49-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства, регулирующего туристскую деятельность»;
7. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания.
8. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015 г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи».

9. ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия.
10. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населения. Термины и определения.
11. ГОСТ Р 50691-2013 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг.
12. ГОСТ Р 50691-2013 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг.
13. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
14. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
15. ГОСТ Р 56564-2015 Система подтверждения качества российской продукции. Рекомендации по формированию нормативной базы для оценки качества продукции.
16. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования (разделы 4, 5, 6, 7).
17. ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания.
18. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию.
19. ГОСТ 31988-2012 Услуги общественного питания. Методы расчета отходов и потерь сырья и пищевых продуктов при производстве продукции общественного питания.
20. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
21. ISO 9001:2015 Система менеджмента качества.
22. ISO 9001 – международный стандарт, устанавливающий требования в области управления качеством. Стандарт обобщает в себе мировой опыт в области управления качеством, признан во всех развитых странах мира и применим абсолютно к любому предприятию, вне зависимости от рода деятельности и размера.
23. Стандарт ISO9004:2000(R) «Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

Основная:

Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством: вводный курс : учебник / Джон Р. Уокер ; пер. с англ. В. Н. Егоровой. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 879 с. : ил., табл. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615886> (дата обращения: 25.11.2022). – ISBN 5-238-00990-9. – Текст : электронный.

Дополнительная:

Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573384> (дата обращения: 25.11.2022). – Библиогр.: с. 214-216. – ISBN 978-5-394-03326-1. – Текст : электронный.

Кусков А.С. Гостиничное дело : учебное пособие / Кусков А.С.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 328 с. — ISBN 978-5-394-00744-6. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/939.html> (дата обращения: 25.11.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
5. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- Международное право

7. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Moodle 3.8.2.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или)

электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.