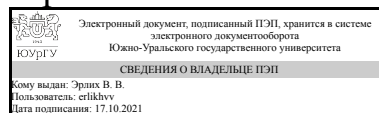


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



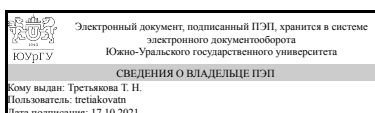
В. В. Эрлих

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.29 Введение в гостеприимство
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
форма обучения очная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

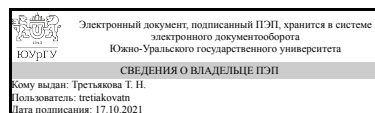
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

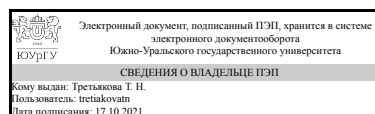
Разработчик программы,
д.пед.н., проф., заведующий
кафедрой



Т. Н. Третьякова

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – знакомство будущих работников индустрии гостеприимства с основами гостиничного сервиса как сферы будущей профессиональной деятельности, обладающих теоретическими и практическими знаниями по основам гостиничного сервиса. Задачи дисциплины – ознакомить с составными частями индустрии гостеприимства, дать общее представление о направлениях развития гостиничного дела в России и за рубежом; ознакомить с особенностями маркетинга и менеджмента в индустрии гостеприимства, дать общие представления о гостиничной индустрии как производственной системе непроизводственной сферы услуг

Краткое содержание дисциплины

Основные категории и понятия индустрии гостеприимства, эволюция гостиничного бизнеса, отельеры и рестораторы, состояние и перспективы гостиничной индустрии, нормативно-правовая база индустрии гостеприимства, функциональная организация отеля, стандартизация и сертификация гостиничных услуг, специфика развлекательных программ в индустрии гостеприимства

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знает: историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики Умеет: определять потребительский статус гостиничных услуг Имеет практический опыт: выявления потребностей потребителя, использования приемов обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знает: историю становления и развития гостиничного дела Умеет: применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Нет	1.О.32 Основы медицинских знаний, 1.О.03 История, 1.О.31 Конфликтология, 1.О.10 Страноведение, 1.О.18 Культурология, 1.О.08 Цифровые технологии и методы

	статистической обработки данных, 1.О.33 Историко-культурное наследие региона, 1.О.30 Мировая культура и искусство, 1.О.22 Системы бронирования и резервирования, 1.О.04 Философия, 1.О.11 Психология, 1.О.36 Управление качеством, 1.О.23 Менеджмент, Учебная практика, ознакомительная практика (2 семестр)
--	--

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Нет

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 36,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		1	
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72	
<i>Аудиторные занятия:</i>	32	32	
Лекции (Л)	16	16	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	35,75	35,75	
с применением дистанционных образовательных технологий	0		
Просмотр сериала "Отель Вавилон" по гиперссылкам, прикрепленным в системе Электронный ЮУрГУ и анализ профессиональных ситуаций для ответов на вопросы тестовых заданий	10,75	10,75	
Подготовка к практическим занятиям	16	16	
Подготовка к зачету	9	9	
Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-		зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Основы гостеприимства	32	16	16	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Эволюция индустрии гостеприимства	2
2	1	Классификация средств размещения	2
3	1	Регулирование гостиничной деятельности.	2
4	1	Лидеры индустрии гостеприимства	2
5	1	Функциональная организация отеля	2
6	1	Организация питания в гостиницах	2
7	1	Международные гостиничные цепи	2
8	1	Индустрия отдыха и развлечений, анимация в гостиницах	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Развитие индустрии гостеприимства региона	2
2	1	Характеристика индустрии гостеприимства региона	2
3	1	Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности	2
4	1	Отельеры и рестораторы	2
5	1	Характеристика деятельности гостиницы или гостиничной цепи	4
6	1	Разработка анимационной программы для объекта гостеприимства	2
7	1	Оценка качества обслуживания в гостиницах	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Просмотр сериала "Отель Вавилон" по гиперссылкам, прикрепленным в системе Электронный ЮУрГУ и анализ профессиональных ситуаций для ответов на вопросы тестовых заданий	Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст] учеб. Д. Р. Уокер ; пер. с англ. Н. Н. Михайлова. - М.: ЮНИТИ, 1999. - 463 с.	1	10,75
Подготовка к практическим занятиям	1. Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст] учеб. Д. Р. Уокер ; пер. с англ. Н. Н. Михайлова. - М.: ЮНИТИ, 1999. - 463 с. 2. Информация с официальных сайтов по темам практических занятий	1	16
Подготовка к зачету	Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст] учеб. Д. Р. Уокер ; пер. с англ. Н. Н. Михайлова. - М.: ЮНИТИ, 1999. - 463 с.	1	9

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Семестр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	1	Текущий контроль	Росстат	1	5	Критерии оценивания за каждый правильно выполненный показатель 1 балл 1-Название, цель, объект, предмет, задачи-1 балл 2-Таблицы EXEL со всеми данными-1 балл 3-Графики по средствам размещения - 1 балл 4-Графики по сан-кур. предприятиям-1балл 5-Аналитическая часть на 1 страницу (история, динамика, сравнение)-1 балл	зачет
2	1	Текущий контроль	Гостиницы региона	1	5	Критерии оценивания 1. Соответствие заданию – 1 балл 2. Полнота обзора – 1 балл 3. Качество иллюстративного материала – 1 балл 4. Информативность и логика изложения – 1 балл 5. Ссылки на источники – 1 балл	зачет
3	1	Текущий контроль	НПА	1	5	Критерии оценивания 5 баллов – Все нормативно-правовые акты (НПА) систематизированы по видам деятельности и представлены в виде таблицы или схемы 4 балла – Не все виды деятельности или не все НПА представлены в системе 3 балла – Не все виды деятельности и не все НПА представлены в системе 2 балла – В системе представлено менее 80% НПА 0 баллов – Не выполнено задание	зачет
4	1	Текущий контроль	Отельеры и рестораторы	1	5	Критерии оценивания 1. Соответствие заданию – 1 балл 2. Полнота обзора – 1 балл 3. Качество иллюстративного материала – 1 балл 4. Информативность и логика изложения – 1 балл 5. Ссылки на источники – 1 балл	зачет
5	1	Текущий контроль	История и бренды	1	5	Критерии оценивания 1. Соответствие заданию – 1 балл 2. Полнота обзора – 1 балл	зачет

						3. Качество иллюстративного материала – 1 балл 4. Информативность и логика изложения – 1 балл 5. Ссылки на источники – 1 балл	
6	1	Текущий контроль	Локация	1	5	Критерии оценивания 5 баллов – задание выполнено правильно и в полном объеме, стиль изложения учебно-исследовательский, имеются ссылки на источники в соответствии с нормоконтролем 4 балла – задание выполнено полностью, имеются замечания, не требующие обязательного устранения 3 балла – задание выполнено не полностью, есть существенные замечания 2 балла – задание не соответствует требованиям по объему, структуре, содержанию 0 баллов – задание не выполнено	зачет
7	1	Текущий контроль	Досуг и отдых	1	5	Критерии оценивания За каждый правильно выполненный показатель начисляется 1 балл 1-насыщенность анимационной программы-1 балл 2-разнообразие анимационных мероприятий -1 балл 3-учет региональных особенностей (природоведческих, историко-культурных)-1 балл 4-логика анимационных программ-1 балл 5-апробация анимационной программы-1 балл	зачет
8	1	Текущий контроль	Отель Вавилон-Тест	1	15	15 баллов – 85-100 баллов 10 баллов – 70-84 балла 5 баллов – 60-69 баллов 2 балла – менее 60 баллов 0 баллов – не участвовал	зачет
9	1	Текущий контроль	Отель Вавилон-Структура	1	5	5 баллов – задание выполнено правильно и в полном объеме 4 балла – задание выполнено, имеются замечания, не требующие обязательного устранения 3 балла – задание выполнено не полностью, есть существенные замечания 2 балла – задание не соответствует требованиям 0 баллов – задание не выполнено	зачет
10	1	Промежуточная аттестация	Компьютерное тестирование в компьютерном классе	1	40	Критерии оценивания 15 баллов – 85-100 баллов 10 баллов – 70-84 балла 5 баллов – 60-69 баллов 2 балла – менее 60 баллов 0 баллов – не участвовал	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Не предусмотрены

6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
УК-1	Знает: историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики	+			+	+					+
УК-1	Умеет: определять потребительский статус гостиничных услуг			+			+		++		
УК-1	Имеет практический опыт: выявления потребностей потребителя, использования приемов обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности		+			+		+			
УК-6	Знает: историю становления и развития гостиничного дела	+			+						+
УК-6	Умеет: применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания		+					++			
УК-6	Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения			+					+++		

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) *основная литература:*

1. Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст] учеб. Д. Р. Уокер ; пер. с англ. Н. Н. Михайлова. - М.: ЮНИТИ, 1999. - 463 с.

б) *дополнительная литература:*

Не предусмотрена

в) *отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*

Не предусмотрены

г) *методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Методические рекомендации

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Основы гостеприимства : учебно-методическое пособие / составитель Н. А. Тимощук. — Самара : АСИ СамГТУ, 2017. — 228 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/127756

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	308 (7Р)	Компьютерный класс и мультимедийное оборудование
Зачет, диф. зачет	308 (7Р)	Компьютерный класс. Программа Tester
Лекции	308 (7Р)	Компьютерный класс и мультимедийное оборудование