

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета
Дата подписания: 25.08.2023 15:28:26
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ

_____ М.В. Мартыненко
«28» марта 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Европейский опыт развития гостиничного дела

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) Гостиничная деятельность
Форма обучения очная
Год начала обучения 2022
Реализуется в **6** семестре

Разработано

Профессор кафедры ТИГД, доктор исторических наук,
профессор Рыкун Галина Николаевна

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Пятигорск. 2022 г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целями освоения дисциплины «Европейский опыт развития гостиничного дела» являются:

- овладение проектированием гостиничной деятельности на основе анализа зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности;
- овладеть способностью формирования гостиничного продукта на основе изучения и анализа конкурентной среды гостиниц и иных средств размещения.

Задачами освоения дисциплины «Европейский опыт развития гостиничного дела» является формирование знаний, умений и навыков по следующим направлениям деятельности:

- изучить историю развития гостиничного хозяйства в Европе;
- рассмотреть типологию и классификацию гостиниц;
- проанализировать организационную структуру гостиничных предприятий за рубежом;
- проанализировать международные профессиональные стандарты обслуживания;
- проанализировать международные стандарты качества;
- рассмотреть международные ассоциации и союзы в гостиничной сфере;
- проанализировать регулирование международной деятельности в области гостиничного дела;
- проанализировать опыт развития гостиничного дела в некоторых странах Европы.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Европейский опыт развития гостиничного дела» относится к вариативной части и является дисциплиной по выбору. Ее освоение происходит в 6 семестре.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-13. Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства	ИД-1 ПК-13 Организует систему мониторинга развития рынка услуг сферы гостеприимства ИД-2 ПК-13 Оценивает проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства	Находит, анализирует и оценивает информацию, необходимую для организации гостиничной деятельности

4. Объем учебной дисциплины (модуля) и формы контроля *

Объем занятий:	З.е.	Астр. ч.	Из них в форме практической подготовки
Всего: ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	4	108	
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6		60	
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна		24	
Лабораторных работ			
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022			

Практических занятий		36	
Самостоятельной работы		27,75	
Формы контроля:			
Экзамен	6 семестр	20,25	

* Дисциплина (модуль) предусматривает применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (если иное не установлено образовательным стандартом)

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием количества часов и видов занятий

5.1. Тематический план дисциплины (модуля)

№	Раздел (тема) дисциплины	Реализуемые компетенции, индикаторы	Контактная работа обучающихся с преподавателем, часов				Самостоятельная работа, часов
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Групповые консультации	
6 семестр							
1	История развития гостиничного хозяйства в Европе.	ПК-13 (ИД-1, ИД-2)	3	3	-	-	-
2	Типология гостиниц и других средств размещения по международным стандартам.		3	3	-	-	-
3	Классификация гостиниц и других средств размещения по международным стандартам.		3	3	-	-	5,55
4	Европейская система классификации гостиниц по уровню комфорта.			3	-	-	-
5	Классификация номеров и видов питания средств размещения.		3	3	-	-	-
6	Организационная структура гостиничных предприятий за рубежом.		3	3	-	-	5,55
7	Службы и отделы предприятий			3	-	-	-
				3	3	-	-

Государственная
свободных стран.
Международные
профессиональные
стандарты обслуживания.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Идентификационный номер:
12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Подпись: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен с 20.08.2021 по 20.08.2022

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

9	Международные стандарты качества в индустрии гостеприимства.			3	-	-	-
10	Международные ассоциации и союзы в гостиничной сфере.		3	3	-	-	-
11	Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела.			3	-	-	5,5
12	Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения.		3	3	-	-	5,5
Итого за 6 семестр			24	36	-	-	27,75
Итого			24	36	-	-	27,75

5.2 Наименование и содержание лекций

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
6 семестр			
1	Тема 1. История развития гостиничного хозяйства в Европе. Появление первых прообразов гостиниц. Бурное развитие гостиничного хозяйства в Европе в XVIII-XIX вв. Развитие гостиничного хозяйства в XX в.	3	-
2	Тема 2. Типология гостиниц и других средств размещения по международным стандартам. Типы гостиничных предприятий по расположению. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения.	3	-
3	Тема 3. Классификация гостиниц и других средств размещения по международным стандартам. Современные подходы к эффективной классификации		-

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
 Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	количеству мест, предназначенных для проживания. Классификация гостиниц по уровню, ассортименту и стоимости услуг. Классификация гостиниц по обеспечению питанием. Классификация гостиниц по продолжительности пребывания гостей. Классификация гостиниц по уровню цен на номера. Классификация гостиниц по форме собственности.		
4	Тема 4. Европейская система классификации гостиниц по уровню комфорта. Особенности национальных стандартов при классификации гостиниц. Европейская система классификации гостиниц (система звезд). Система классификации гостиниц Великобритании (система корон или ключей). Система классификации гостиниц в Греции (система букв).	3	-
5	Тема 5. Классификация номеров и видов питания средств размещения. Категоричность номеров. Классификация номеров по числу мест. Классификация номеров по количеству комнат. Классификация номеров по назначению. Классификация номеров по размеру и составу. Классификация номеров по расположению номера. Классификация видов питания в отелях и гостиницах.	3	-
6	Тема 6. Организационная структура гостиничных предприятий за рубежом. Типы организации гостиничного хозяйства в зарубежных странах. Принципы построения организационной	3	-

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	«Американский» и «европейский» стили организации гостиничного предприятия.		
7	Тема 7. Службы и отделы предприятий гостиничного хозяйства европейских стран. Состав помещений и технико-экономические показатели современных зарубежных отелей средней вместимости. Структура номерного фонда, типы и планы жилых номеров гостиниц. Характеристика работы основных внешних и внутренних служб современного отеля.		-
8	Тема 8. Международные профессиональные стандарты обслуживания. Методы формирования человеческих ресурсов и подготовки кадрового состава для гостиничного хозяйства в зарубежных странах. Организация работы по улучшению системы качества в гостиничных компаниях. Требования к внешнему виду персонала. Стандарты поведения и общения персонала с клиентами гостиницы. Основные правила ведения телефонных переговоров. Обучение персонала стандартам обслуживания.	3	-
9	Тема 9. Международные стандарты качества в индустрии гостеприимства. Современные технологические требования к гостиничным предприятиям, процессам и операциям по обслуживанию клиентуры гостиниц за рубежом. Быстрота обслуживания. Точность исполнения заказа.		-
10	Тема 10. Международные стандарты качества в индустрии гостеприимства.	3	-

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
 Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
 Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

	в Европе. Ассоциации, развивающиеся на рынке гостиничных услуг. Национальные ассоциации стран Европы. ХОРТЕК (конфедерация национальных ассоциаций гостиниц и ресторанов). "The Leading Hotels of the World" (1927 г.). МГА (международная гостиничная ассоциация).		
11	Тема 11. Регулирование международной деятельности в области гостиничного дела. Специализированные международные, межправительственные и неправительственные организации в гостиничной индустрии. Сотрудничество информационных, профессиональных и общественных институтов в области гостиничного дела. Структура, руководящие и административные органы международных организаций. Региональные и субрегиональные организации по оптимизации юридических норм и правил, способствующих развитию гостиничной индустрии, управлению, обслуживанию и профессиональной подготовке персонала гостиниц. Международные документы: «Международная гостиничная конвенция о заключении контрактов между владельцами гостиниц и турагентами».		-
12	Тема 12. Экономическая структура современных зарубежных гостиниц и пути её улучшения. Техничко-экономические характеристики ведущих отелей мира. Структура товарооборота,	3	-

	отчётности зарубежного отеля. Учёт стандартов организации обслуживания в системе ценообразования и хозяйственного расчёта зарубежного отеля.		
	Итого за 6 семестр	24	-
	Итого	24	-

5.3 Наименование лабораторных работ

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

5.4 Наименование практических занятий

№ Темы дисциплины	Наименование тем дисциплины, их краткое содержание	Объем часов	Из них практическая подготовка, часов
6 семестр			
1.	Современное состояние и перспективы развития гостиничного хозяйства в Европе.	3	-
2.	Специализированные, смешанные и прочие виды средств размещения.	3	-
3.	Гостиничные цепи.	3	-
4.	Система классификации гостиниц характерная для Италии и Испании (система категорий).	3	-
5.	Классификация размещения в отелях и гостиницах.	3	-
6.	Организационные структуры европейских гостиниц, входящих в цепь.	3	-
7.	Нормативная база обеспечения безопасности при организации гостиничных услуг за рубежом.	3	-
8.	Методы контроля за выполнением стандартов.	3	-
9.	Предвосхищение желание гостя. Дружелюбие и вежливость.	3	-
10.	Международная федерация кемпингов и караванингов (ФИКК).	3	-
11.	Виды гостиничных контрактов.	3	-
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6 Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022		3	-

Итого за 6 семестр	36	-
Итого	36	-

5.5 Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

Коды реализуемых компетенций,	Вид деятельности студентов	Средства и технологии оценки	Объем часов, в том числе		
			СРС	Контактная работа с преподавателем	Всего
ПК-13 (ИД-1, ИД-2)	6 семестр				
	Самостоятельное изучение литературы по темам № 1-12	Собеседование	18,18	1,07	19,25
	Подготовка к практическим занятиям по темам № 12	Собеседование	6,12	1,63	7,75
Итого за 6 семестр			24,3	2,7	27
Итого			24,3	2,7	27

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Европейский опыт развития гостиничного дела» базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля). ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя:

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе освоения дисциплины (модуля).

ФОС является приложением к данной программе дисциплины (модуля).

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая к работе, каждый студент должен принимать во внимание следующие положения.

Дисциплина «Европейский опыт развития гостиничного дела» построена по тематическому принципу, каждая тема представляет собой логически заверченный раздел.

Лекционный материал посвящен рассмотрению ключевых, базовых положений курсовых заданий, выносимых на самостоятельную работу

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Практические занятия проводятся с целью закрепления усвоенной информации, при решении практических задач в

соответствующей предметной области.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение дополнительного материала, подготовку к практическим и лабораторным занятиям, а также выполнения всех видов самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо выполнить все виды самостоятельной работы, используя рекомендуемые источники информации.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1.1. Перечень основной литературы:

1. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб.пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2013. – 496 с.

2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н.Кнышова, Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.

3. Каурова О.В. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии: учеб.пособие / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, Е.Н. Подсёвалова. – М.: КНОРУС, 2012. – 216 с.

8.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Александрова А.Ю. Международный туризм: [учебник] / А.Ю. Александрова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: КНОРУС, 2010. – 464 с.;

2. Кнышова Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб.пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. – М.: ФОРУМ, 2011. – 512 с.;

3. Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии: [учеб.пособие] / Ю.А. Матюхина. – М.: Альфа-М, 2011. – 304 с.

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Европейский опыт развития гостиничного дела» предназначены для бакалавров направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Методические рекомендации к самостоятельной работе по дисциплине «Европейский опыт развития гостиничного дела» предназначены для бакалавров направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

3. Электронный курс лекций по дисциплине «Европейский опыт развития гостиничного дела» предназначен для бакалавров направления 43.03.03 «Гостиничное дело».

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При чтении лекций используется компьютерная техника, демонстрации презентаций, видеоматериалов. На семинарских и практических занятиях используются видеоматериалы, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
Информационные справочные системы:
Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022

Информационно-справочные и информационно-правовые системы, используемые	
1	КонсультантПлюс - http://www.consultant.ru/

Программное обеспечение:

1	Операционная система: Microsoft Windows 8: 2013-02(3000). Бессрочная лицензия. Договор № 01-эа/13 от 25.02.2013. Окончание бесплатной поддержки – 2023-01 ИЛИ Операционная система: Microsoft Windows 10: 2016-08(20), 2017-10(67), 2018-01(18), 2018-04(6), 2018-05(6), 2019-02(7). Бессрочная лицензия. Договоры № 27-эа/16 от 02.08.2016. и № 0321100021117000009_229123 от 10.10.2017. На текущий момент окончания поддержки не анонсировано.
2	Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). MicrosoftOfficeStandard 2013: договор № 01-эа/13 от 25.02.2013г., Лицензирование Microsoft Office https://support.microsoft.com/ru-ru/lifecycle/search/16674 Дата начала жизненного цикла 09.01.2013г.; набор обновлений Office 2013 Service Pack1 Дата начала жизненного цикла 25.02.2014г., Дата окончания основной фазы поддержки 10.04.2018; Дополнительная дата окончания поддержки 11.04.2023г.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия	Учебная аудитория с мультимедийным оборудованием	Мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, экран стационарный; комплект учебной мебели
Практические занятия	Учебная аудитория с мультимедийным оборудованием	Мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, экран стационарный; комплект учебной мебели
Самостоятельная работа	Компьютерный класс с интерактивным мультимедиа оборудованием, учебная аудитория	Персональные компьютеры, мультимедийное оборудование: проектор стационарный, компьютер, доска магнитно-маркерная; комплект учебной мебели

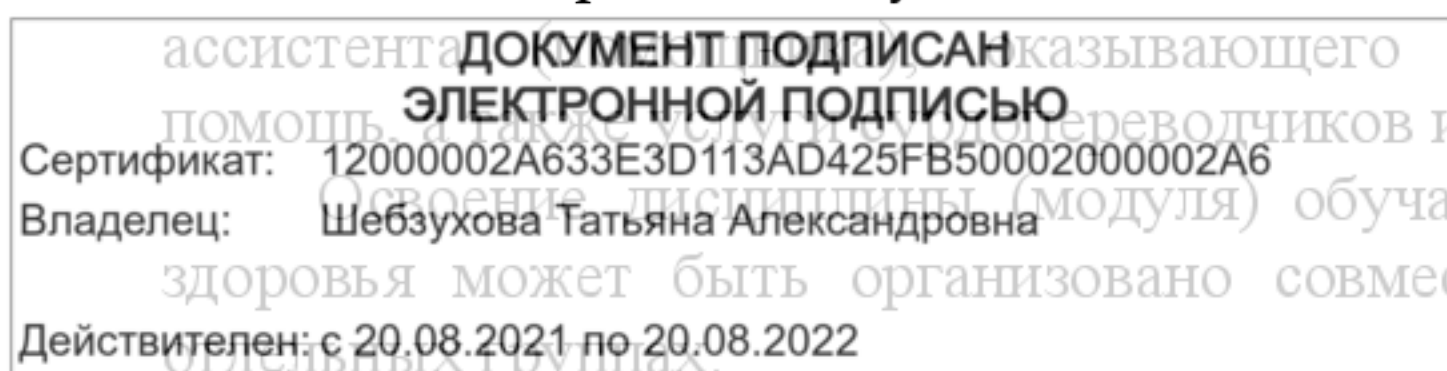
Учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

11. Особенности освоения дисциплины (модуля) лицами с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (содержащего) обучающимся необходимую техническую помощь, услуги тифлопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.



Освоение дисциплины (модуля) обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 12000002A633E3D113AD425FB50002000002A6

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 20.08.2021 по 20.08.2022