

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 14:53:28

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

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

_____ Т.А. Шебзухова
«__» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление	43.03.03 Гостиничное дело
подготовки/специальность	
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Год начала обучения	2021
Изучается в	3 семестре

г. Пятигорск 20__ г.

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Программа дисциплины «Индустрия гостеприимства» предназначена для бакалавров направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Целью освоения дисциплины «Индустрия гостеприимства» является формирование набора профессиональных компетенций будущего бакалавра по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», изучение сущности индустрии гостеприимства, истории развития, структуры, предлагаемых услуг, формирование способности анализировать деятельность предприятий индустрии гостеприимства.

Задачами дисциплины являются

- изучить особенности услуг индустрии гостеприимства;
- изучить характеристику и особенности гостиничных услуг, классификацию гостиниц, специфику работы служб и отделов гостиничных предприятий;
- познакомиться с современными тенденциями развития мировой индустрии гостеприимства;
- познакомиться с современными тенденциями развития индустрии гостеприимства в России;
- познакомиться с историей и современным состоянием индустрии гостеприимства регионов РФ.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Индустрия гостеприимства» является дисциплиной по выбору. Её освоение происходит в 3 семестре.

3. Связь с предшествующими дисциплинами

Дисциплина «Индустрия гостеприимства» опирается на базовые знания, полученные по дисциплине «Введение в гостеприимство».

4. Связь с последующими дисциплинами

Дисциплина «Индустрия гостеприимства» закладывает основу знаний, служащих прочной базой при изучении дисциплины «Управление персоналом гостиничного предприятия».

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате изучения дисциплины

5.1. Наименование компетенций

Индекс	Формулировка:
ОПК-2	способностью обслуживать клиентов гостиницы в соответствии с их запросами
ПК-3	способностью оценивать и совершенствовать уровень обслуживания потребителей

5.2. Структура и компонентный состав компетенций

Перечень компонентов	Технологии формирования компетенции	Средства и технологии оценки
Знает: - историю развития индустрии гостеприимства, принципы классификации услуг и их характеристики; - основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности; - теорию организации обслуживания; - основные понятия в сфере гостеприимства, необходимые для проведения анализа развития рынка гостиничных услуг в современных условиях; - классификацию предприятий индустрии гостеприимства; - специфику возникновения профессиональных взаимоотношений между потребителями и специалистами гостиничного сервиса.	Лекция -дискуссия	Собеседование
Умеет: – применять полученные знания на практике; – ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию; – разрабатывать новую услугу; – применять все виды услуг и прогрессивные виды обслуживания; – организовывать деятельность в сфере гостеприимства; – выявлять особенности потребителя, работать в «контактной зоне».	Практическое занятие, самостоятельная работа, тренинг личностного роста	Собеседование
Владеет: – методами выявления потребностей клиентов; – приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе деятельности. – методами оценки и конкурентоспособности услуг; – навыками культуры обслуживания; – навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом оказания услуги.	Практическое занятие, самостоятельная работа, тренинг личностного роста	Собеседование

5.3. Планируемые уровни сформированности компетенций у студентов, изучающих дисциплину

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Дескрипторы			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Базовый	Знает: - историю развития индустрии гостеприимства, принципы классификации услуг и их характеристики; - основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности; - теорию организации обслуживания; - основные понятия в сфере гостеприимства, необходимые для проведения анализа развития рынка гостиничных услуг в современных условиях; - классификацию предприятий индустрии гостеприимства.	-не знает историю развития индустрии гостеприимства, принципы классификации услуг и их характеристики;	- знает историю развития индустрии гостеприимства, принципы классификации услуг и их характеристики; основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности;	- знает историю развития индустрии гостеприимства, принципы классификации услуг и их характеристики; основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности;	
	Умеет: --применять полученные знания на практике; -ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию; -разрабатывать новую услугу; -применять все виды услуг и прогрессивные виды обслуживания; -организовывать деятельность в сфере гостеприимства;	-не умеет применять полученные знания на практике; ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию;	-умеет применять полученные знания на практике; ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию;	- умеет применять полученные знания на практике; -ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию; -разрабатывать новую услугу; применять все виды услуг и прогрессивные виды обслуживания;	
	Владеет: -методами выявления потребностей клиентов;	-не владеет методами выявления потребностей клиентов;	-владеет методами выявления потребностей клиентов;	-владеет методами выявления потребностей клиентов;	

	-приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе деятельности. -методами оценки и конкурентоспособности услуг; навыками культуры обслуживания;			-приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе деятельности. -методами оценки и конкурентоспособности услуг; навыками культуры обслуживания;	
Повышенный	Знает: -специфику возникновения профессиональных взаимоотношений между потребителями и специалистами гостиничного сервиса.				Знает: -специфику возникновения профессиональных взаимоотношений между потребителями и специалистами гостиничного сервиса.
	Умеет: -выявлять особенности потребителя, работать в «контактной зоне».				Умеет: -выявлять особенности потребителя, работать в «контактной зоне».
	Владеет: - навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом оказания услуги.				Владеет: - навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом оказания услуги.

6. Наименование, содержание и интерактивные формы проведения лекций

2 семестр			
Раздел 1. Индустрия гостеприимства как сфера деятельности.		6	
1.	Тема 1. Индустрия гостеприимства как сфера деятельности. Сущность индустрии гостеприимства. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности. Роль специалистов в индустрии гостеприимства.	2	
2.	Тема 2. Развитие мировой гостиничной индустрии. Историческое развитие индустрии гостеприимства. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства.	2	лекция-дискуссия
3.	Тема 3. Индустрия рекреационных систем. Понятие рекреологии и рекреационных систем. Законодательство РФ об особо охраняемых территориях и курортах. Охрана рекреационных систем.	2	
Раздел 2. Специфика деятельности гостиничных предприятий.		8	
4.	Тема 4. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса.	2	

	Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Система франчайзинга. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.		
5.	Тема 5. Организация и управление общественным питанием. Принципы функционирования предприятий питания в гостинице. Служба питания и напитков. Технология обслуживания в ресторане. Требования к помещениям ресторана. Оборудование. Персонал ресторана. Виды приема пищи. Подача пищи.	2	лекция- дискуссия
6.	Тема 6. Организация музыкально-развлекательных программ. Жанры сценического искусства в ресторане. Организация шоу-программ. Техническое обеспечение программ.	2	лекция- дискуссия
7.	Тема 7. Управление персоналом в гостиничном бизнесе. Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе. Система образования: школы индустрии гостеприимства. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала. Управление персоналом: российская и западная ментальности.	2	
	Итого за 2 семестр	14	
	Итого	14	

7. Наименование и формы проведения лабораторных занятий

Данный вид работы не предусмотрен учебным планом.

8. Наименование и формы проведения практических (семинарских) занятий

2 семестр			
Раздел 1. Индустрия гостеприимства как сфера деятельности.		6	
1.	Тема 1. Индустрия гостеприимства как сфера деятельности.	2	
2.	Тема 2. Развитие мировой гостиничной индустрии.	2	тренинг личностного роста
3.	Тема 3. Индустрия рекреационных систем.	2	тренинг личностного роста
Раздел 2. Специфика деятельности гостиничных предприятий.		8	
4.	Тема 4. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса.	2	тренинг личностного роста
5.	Тема 5. Организация и управление общественным питанием.	2	
6.	Тема 6. Организация музыкально-развлекательных программ.	2	тренинг личностного роста
7.	Тема 7. Управление персоналом в гостиничном бизнесе.	2	
	Итого за 2 семестр	14	
	Итого	14	

9. Методические рекомендации для студентов по изучению дисциплины

9.1. Использование материала учебно-методического комплекса дисциплины

На первом этапе необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, в которой рассмотрено содержание тем дисциплины лекционного курса, взаимосвязь тем лекций с практическими занятиями (традиционный семинар, круглый стол (дискуссия)), темы и виды самостоятельной работы. По каждому виду самостоятельной работы предусмотрены определённые формы отчетности.

Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
ОПК-2 ПК-3	Самостоятельное изучение литературы по темам 1-7	Конспект	собеседование	15
	Подготовка к практическим занятиям по темам 1-7	Текст сообщения	собеседование	15
	Подготовка к собеседованию по темам 1-7	Текст выступления	собеседование	14
Итого за 2 семестр				44
Итого				44

9.2. Работа с литературой

Для успешного освоения дисциплины необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)			
		Основная	Дополнительная	Методическая	Интернет-ресурсы
1	Тема 1. Индустрия гостеприимства как сфера деятельности.	1	1,2	1-3	1-4
2	Тема 2. Развитие мировой гостиничной индустрии.	2	2	1-3	1-4
3	Тема 3. Индустрия рекреационных систем.	1	2	1-3	1,2
4	Тема 4. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса.	1	1	1-3	3
5	Тема 5. Организация и управление общественным питанием.	1	2	1-3	1-4

6	Тема 6. Организация музыкально-развлекательных программ.	2	2	1-3	1-4
7	Тема 7. Управление персоналом в гостиничном бизнесе.	1	1,2	1-3	1-4

10. Фонд оценочных средств

10.1. Паспорт фонда оценочных средств

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций, размещены в УМК дисциплины «Индустрия гостеприимства» на кафедре «Туризм и Гостиничное дело» и представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Этап формирования компетенции (№ темы)	Тип контроля	Вид контроля	Наименование оценочного средства	Количество элементов, шт.
ОПК-2, ПК-3	1-3	текущий	устный	собеседование	6/6
ОПК-2, ПК-3	4-5	текущий	устный	собеседование	4/4
ОПК-2, ПК-3	6-7	текущий	устный	собеседование	4/4

10.2. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

10.3. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине

оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
	2 семестр		
1.	Собеседование по темам 1-3	6 неделя	15
2.	Собеседование по темам 4-5	9 неделя	20
3.	Собеседование по темам 6- 7	13 неделя	20
	Итого за 2 семестр		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **55**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация в форме экзамена предусматривает проведение обязательной экзаменационной процедуры и оценивается 40 баллами из 100. Минимальное количество баллов, необходимое для допуска к экзамену, составляет 33 балла. Положительный ответ студента на экзамене оценивается рейтинговыми баллами в диапазоне от **20** до **40** ($20 \leq S_{\text{экз}} \leq 40$), оценка **меньше 20** баллов считается неудовлетворительной.

Шкала соответствия рейтингового балла экзамена 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
35 – 40	Отлично
28 – 34	Хорошо
20 – 27	Удовлетворительно

Итоговая оценка по дисциплине, изучаемой в одном семестре, определяется по сумме баллов, набранных за работу в течение семестра, и баллов, полученных при сдаче экзамена:

Шкала пересчета рейтингового балла по дисциплине в оценку по 5-балльной системе

Рейтинговый балл по дисциплине	Оценка по 5-балльной системе
88 – 100	Отлично
72 – 87	Хорошо
53 – 71	Удовлетворительно

10.4. Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации

Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

10.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Текущая аттестация студентов проводится преподавателем, ведущим лекционные и практические занятия по дисциплине. К практическому занятию студент должен подготовить ответы на вопросы, выполнить задания по теме занятия. Максимальное количество баллов студент получает, если он активно участвует в работе, владеет материалом, умеет логично и четко излагать мысли, творчески подходит к решению основных вопросов темы, показывает самостоятельность мышления.

Основанием для снижением оценки являются:

- слабое знание темы и основной терминологии;
- пассивность участия в групповой работе;
- отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач;
- несвоевременность предоставления выполненных работ.

Дескрипторы оценивания сформированности компетенций представлены в разделе 5.3. данной рабочей программы.

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

11.1. Рекомендуемая литература

11.1.1. Основная литература:

1. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб.пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин и др. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2014. - 168 с.
2. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб.пособие / С.С. Скобкин. - М. : Магистр, 2013. - 496 с

11.1.2. Дополнительная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб.пособие / М.В.Виноградова, З.И. Панина. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и Ко, 2010.

11.1.3. Методическая литература:

1. Методические указания по выполнению практических работ
2. Методические рекомендации для студентов по организации самостоятельной работы

11.1.4. Интернет-ресурсы:

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».

11.1.5. Программное обеспечение

Использование программного обеспечения не предусмотрено.

11.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории, оборудованные интерактивной доской, ноутбуком, мультимедийным проектором.