

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.05.1.Организация и менеджмент гостеприимства

на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 – Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2013, 2014, 2015)

Форма обучения очная, заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Целью изучения дисциплины является формирование знаний в области управления индустрии гостеприимства, необходимых для выполнения организационной и сервисной деятельности в гостиничном бизнесе.

Задачи изучения дисциплины:

Задачами изучения дисциплины является: рассмотрение современных концепций менеджмента, особенности использования франчайзинга и особенностей управления в малых и больших предприятиях гостиничного бизнеса

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина Б1.В ДВ 5.1. Организация и менеджмент гостеприимства относится к дисциплинам по выбору профессионального цикла. В процессе изучения данной дисциплины прослеживается тенденция преемственности в развитии общекультурных и профессиональных компетенций со следующими дисциплинами: Сервисная деятельность, Индустрия гостиничных и ресторанных услуг.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	3 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	36	36
лекционные (ЛК)	18	18
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	18	18
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	36	36
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	5 семестр	
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	10	10
лекционные (ЛК)	4	4
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	4	4
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	64	64
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОПК - 2	Готовность разрабатывать технологии процесса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК - 4	Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
	Пороговый: 1) стратегии поведения гостиниц в условиях конкуренции 2) влияние внешней и внутренней среды на управление гостиниц 3) основные психологические особенности потребителя

Знать	Стандартный: 1) разрабатывать технологию процесса управления 2) сервисная работа с потребителем в с четом его требований 3) организацию технологического процесса гостиницы
	Эталонный: 1) основы управления гостиницей 2) систему франчайзинга в гостиницах 3) особенности обслуживания потребителей ресторанных и гостиничных услуг
Уметь	Пороговый: 1) применять методы управления 2) формировать клиентские отношения с потребителями 3) анализировать потребительское поведение
	Стандартный: 1) составлять план работы службы ресепшен 2) осуществлять обслуживание гостей с учетом различных факторов 3) позиционировать гостиничный продукт
	Эталонный: 1) разрабатывать показатели работы персонала 2) разрабатывать стратегии развития гостиничных услуг 3) составлять планы работ персонала гостиницы
Владеть	Пороговый: 1) навыками организационной культуры гостиницы 2) навыками проведения рекламных акций по продвижению услуг 3) основы технологического процесса гостиницы
	Стандартный: 1) навыками проведения анализа спроса и предложения на рынке гостиничных услуг 2) навыками формирования организационной культуры 3) формировать стратегии гостиничных услуг
	Эталонный: 1) планировать и формировать ценовую политику гостиницы 2) анализировать издержки и их влияние на доход гостиницы 3) навыками делового администрирования в гостинице

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Возникновение и развитие гостиничного хозяйства Теоретические основы гостиничной деятельности	7	2	2		3
	2	Законодательные основы гостиничного хозяйства. Международные гостиничные правила	7	2	2		3
2	3	Основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения	9	2	2		5
	4	Основные функции гостиничного менеджмента. Особенности планирования в гостиничном менеджменте	9	2	2		5
3	5	Основы технологической деятельности средств размещения	9	2	2		5
	6	Профессиональные стандарты обслуживания в средствах размещения	9	2	2		5
4	7	Квалификационные требования к персоналу гостиниц различных категорий	9	2	2		5
	8	Инновационные технологии в гостиницах	13	4	4		5
Итого			72	18	18	0	36

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Возникновение и развитие гостиничного хозяйства Теоретические основы гостиничной деятельности	7				7
	2	Законодательные основы гостиничного хозяйства. Международные гостиничные правила	8				8
2	3	Основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения	10	1	1		8
	4	Основные функции гостиничного менеджмента. Особенности планирования в гостиничном менеджменте	10	1	1		8

3	5	Основы технологической деятельности средств размещения	8				8
	6	Профессиональные стандарты обслуживания в средствах размещения	10	1	1		8
4	7	Квалификационные требования к персоналу гостиниц различных категорий	10	1	1		8
	8	Инновационные технологии в гостиницах	9				9
Итого			72	4	4	0	64

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Возникновение и развитие гостиничного хозяйства Теоретические основы гостиничной деятельности
	2	Законодательные основы гостиничного хозяйства. Международные гостиничные правила
2	3	Основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения
	4	Функции гостиничного менеджмента. Особенности планирования в гостиничном менеджменте
3	5	Основы производственно-технологической деятельности средств размещения
	6	Профессиональные стандарты обслуживания
4	7	Квалификационные требования к персоналу.
	8	Инновационные технологии в гостиницах

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
2	3	Основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения
	4	Функции гостиничного менеджмента. Особенности планирования в гостиничном менеджменте
3	6	Профессиональные стандарты обслуживания
4	7	Квалификационные требования к персоналу.

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Организация работы номерного фонда в гостиницах различного класса
	2	Характеристика основных и дополнительных услуг в гостиницах и их особенности
2	3	Характеристика персонала гостиниц: обслуживающего, производственного, технического. Квалификационные требования к персоналу
	4	Бронирование в гостиницах виды и правила
3	5	Организация питания гостей в гостиницах различного класса. Виды питания для гостей и туристов
	6	Функции контроля в гостиничном менеджменте. Особенности планирования, мотивации и контроля. Структура управления в гостиницах.

4	7	Технология и обслуживание гостей. Гостиничный цикл обслуживания. Особенности обслуживания различных категорий гостей
	8	Документационное обеспечение различных служб в гостиницах. Особенности оформления иностранных гостей

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
2	3	Характеристика персонала гостиниц: обслуживающего, производственного, технического. Квалификационные требования к персоналу
	4	Бронирование в гостиницах виды и правила
3	6	Функции контроля в гостиничном менеджменте. Особенности планирования, мотивации и контроля. Структура управления в гостиницах.
4	7	Технология и обслуживание гостей. Гостиничный цикл обслуживания. Особенности обслуживания различных категорий гостей

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Международные стандарты обслуживания в гостинице	Реферат обзора
1	2	Составление глоссария по терминологии	Реферат- резюме
2	3	Особенности обслуживания иностранных гостей в гостинице	Реферат доклад

2	4	Техника работы службы ресепшен в гостинице	Реферат обзор
3	5	Инновационные технологии в гостиничном бизнесе	Реферат обзора Подготовка электронных презентаций
3	6	Система информационного менеджмента в гостиницах и иных средствах размещения	Реферат обзора Реферат – доклад
4	7	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	Анализ нормативных документов
4	8	Анализ и классификация гостиниц в г. Чита	Обработка и анализ полученных данных

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Международные стандарты обслуживания в гостинице	Реферат обзора
1	2	Составление глоссария по терминологии	Реферат- резюме
2	3	Особенности обслуживания иностранных гостей в гостинице	Реферат доклад
2	4	Структура управления в гостиницах	Реферат обзор
3	5	Техника работы обслуживающего персонала в гостинице	Реферат обзора Подготовка электронных презентаций
3	6	Система менеджмента в гостиницах и иных средствах размещения	Реферат обзора
4	7	Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	Анализ нормативных документов
4	8	Анализ и классификация гостиниц в г. Чита	Анализ полученных данных

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	3	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2

2	4	Лекция	Лекция беседа	2
3	5	Семинар	Мастер класс (приглашение работодателя)	2
4	7	Семинар	Ситуационные задачи	4

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

Фонд оценочных средств

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Кнышова, Е.Н. Менеджмент гостеприимства: учеб. пособие / Кнышова Елена Николаевна, Белозерова Юлия Михайловна. - Москва: Форум: ИНФРА-М, 2010. - 512 с.
2. Основы индустрии гостеприимства : учеб. пособие / Д. И. Елканова [и др.]. - Москва : Дашков и К, 2009. - 248 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Скобкин, С.С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: Учебник / Скобкин Сергей Сергеевич; Скобкин С.С. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 442. <https://www.biblio-online.ru/book/3A7D0FAE-6682-4CA7-9927-B05B60813B95>
2. Черевичко, Т.В. Теоретические основы гостеприимства / Т. В. Черевичко; Черевичко Т.В. - Moscow : Флинта, 2014. - . - Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2014. 288 с. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976500242.html>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Джанджугазова, Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: учеб. пособие / Джанджугазова Елена Александровна. - 2-е изд., испр. - Москва: Академия, 2005. - 224 с.

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Никитина, О.А. История курортного дела и спа-индустрии: Учебное пособие / Никитина Ольга Александровна; Никитина О.А. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 139 с. <https://www.biblio-online.ru/book/3495ADD1-8628-47D1-B274-D83C990A1E41>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».

<https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»

<http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»

<http://window.edu.ru> Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных Интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования.

<http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-111.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы. Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, проектор, экран.

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-315.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы. Компьютерный класс. Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран.

Комплект специальной учебной мебели.

ПК – 6 шт. (в т.ч. преподавательский).

Наборы учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации (переносные).

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129,
ауд. 14-102.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Переносной ноутбук – 2 шт., переносной проектор – 2 шт., ПК – 1 шт., принтер Canon – 1 шт., плоттер Roland – 1 шт.

Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке студента к лекции – чтение конспекта предыдущей лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-опрос студентов по содержанию предыдущей лекции;
- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;
- в выполнении домашних заданий;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке докладов и сообщений.

Порядок подготовки к практическим занятиям. Практические занятия предназначены для углубленного изучения предмета. Они помогают студентам овладеть понятийно-терминологическим аппаратом, свободно оперировать им, применять теорию к практическим приложениям, прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления. На практических занятиях знания, которые получили студенты на лекции и в результате самостоятельной работы закрепляются, приобретают качественно иное, более осмысленное содержание расширяются, углубляются. По форме проведения практические занятия могут представлять собой развернутую беседу по заранее сообщенному плану или небольшие доклады студентов. В этом случае на практические занятия можно вынести теоретический материал, который оставлен студентами для самостоятельного изучения. Докладчики могут использовать информационные и коммуникационные технологии для презентаций (тезисы, схемы, видеодемонстрации). После каждого доклада проводится коллективное обсуждение по ряду параметров: научность, доказательность, новизна, достоинства и недостатки, речь, демонстрация, поведение, контакт с аудиторией и так далее. Практические занятия являются активной формой учебных занятий и широко используются при преподавании данной учебной дисциплины. Как правило, они строятся на основе живого творческого обсуждения, товарищеской дискуссии по рассматриваемой тематике. В процессе обучения используются следующие типы практических занятий: вопросно-ответный семинар; семинар с использованием докладов по вопросам темы семинара; коллоквиум и другие. Общий план проведения практических занятий задается преподавателем заранее. В конце практического занятия преподаватель подводит итоги, выставляет оценки. Таким образом, все студенты: - обязаны сформулировать обоснованный ответ в сжатой форме на каждый вопрос; - ответить на вопросы и замечания преподавателя по содержанию своего «выступления»; - высказать (в устной или письменной форме) свое отношение к выступлениям других студентов.. Методические рекомендации для подготовки сообщения.

Структура устного сообщения:

Структурными элементами сообщения являются: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, библиографический список. Содержание должно включать перечень основных структурных элементов сообщения. Во Введении четко формулируется цель выполнения сообщения и средства достижения ее, актуальность и социальную значимость темы. Основная часть – главный содержательный раздел, разбитый на подразделы и пункты в соответствии с составленным планом. Заключение содержит обобщающие выводы по теме и личные оценки автора. Библиографический список использованных источников должен содержать перечень источников, использованных при выполнении сообщения. Источники следует располагать по алфавиту.

Порядок представления и защиты письменного сообщения: Завершенное письменное сообщение представляется студентом преподавателю в срок, определенный преподавателем. Преподаватель анализирует текст, формулирует вопросы по содержанию. Рекомендуемый план защиты доклада: Название темы. Краткое изложение наиболее интересной информации по теме. Способы и результаты поиска информации для выполнения сообщения. Анализ трудностей, с которыми встретились при выполнении работы. Ваше личное отношение к выполненной работе.

Рекомендации по работе с учебной и научной литературой:

Приёмами метода анализа научной литературы являются: составление библиографии, аннотирование, конспектирование, реферирование, цитирование, составление плана.

Библиография составляется в алфавитном порядке. Есть требования ГОСТа по составлению библиографии, которые изредка меняются, потому лучше в библиотеке попросить эти требования. Аннотирование – краткое изложение статьи или пособия в несколько строк. Пример: аннотация на библиографических карточках. Конспектирование – переложение работы автора своими словами или словами автора в той логической последовательности, которая есть у автора, без высказывания своего отношения к тем или иным положениям автора. Реферирование – предполагает анализ работы, как и при конспектировании, но можно изменить логику в зависимости от своих замыслов и обязательно высказывание своих мыслей и мнений о тех или иных положениях автора. Цитирование – если цитируются какие-то мысли, даже если они не дословные, ссылка на автора работы обязательна. Если цитируются точные слова автора, то их надо брать в

кавычки.

Разработчик/группа разработчиков: Рыжова Н.И. - доцент

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2017 г. № 16)**