

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ 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 2018)

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 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. ВДВ 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)	6	6
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	62	62
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 с учетом 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	7				7
2	3	Основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения	9	1	1		7
	4	Основные функции гостиничного менеджмента. Особенности планирования в гостиничном менеджменте	9	1	1		7

3	5	Основы технологической деятельности средств размещения	8		1		7
	6	Профессиональные стандарты обслуживания в средствах размещения	11	1	1		9
4	7	Квалификационные требования к персоналу гостиниц различных категорий	11	1	1		9
	8	Инновационные технологии в гостиницах	10		1		9
Итого			72	4	6	0	62

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	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

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 "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

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).

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 31.08.2018 г. № 1)**