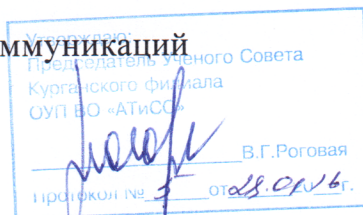


Образовательное учреждение профсоюзов
 высшего образования
 «Академия труда и социальных отношений»
 Курганский филиал

Кафедра социально-культурного сервиса и коммуникаций



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Профессиональная деятельность в сфере туризма и гостеприимства»

Направление подготовки : 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль «Ресторанная деятельность»

Форма обучения: очная

Цикл дисциплин: Б1.В.ОД.9

Трудоемкость дисциплины (з.е./ ч.) 2 /72

Вид учебной работы	Часы	Семестр							
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	36			36					
Лекции	14			14					
Лабораторные работы									
Практические занятия:	22			22					
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)									
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	25%			25%					
Самостоятельная работа студентов	36			36					
Курсовая работа: (КР)									
Курсовой проект: (КП)									
Контрольная работа									
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	Зачет,			Зачет,					
Общая трудоемкость дисциплины	2/72			2/72					

СВЕДЕНИЯ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Рабочая программа утверждена на 2015/ 2016 учебный год со следующими изменениями:

Программа переработана в связи
с принятием ФГОС ВО 43.03.03 "Реставрация
денто"

Протокол заседания кафедры № 6 от « 4 » февраля 2016г.
Заведующий кафедрой

Данилов И. И. / И.И. Д. /

Рабочая программа утверждена на 2016 / 2017 учебный год со следующими изменениями:

Программа пересмотрена и утверждена на
2016-2017 учебный год в связи с изменением
списка рекомендуемой литературы

Протокол заседания кафедры № 1 от « 02 » 09 2016г.
Заведующий кафедрой

Мулева К.В. / К.В. М. /

Рабочая программа утверждена на 20 / 20 учебный год со следующими изменениями:

Протокол заседания кафедры № _____ от « _____ » _____ 20 г.
Заведующий кафедрой

_____ / _____ /

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению «Менеджмент»
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработал:

/ *Влоф* /

Программа утверждена на заседании кафедры

СКСиК

Протокол № *6*

« 4 » *феврале* *2016*г.

Заведующий кафедрой

Ламыченко М.А.

/ *М.А.* /

1 Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.В.ОД.9

Дисциплина «Профессиональная деятельность в сфере туризма и гостеприимства» является обязательной дисциплиной вариативной части подготовки бакалавров по направлению «Гостиничное дело» профилю «Ресторанная деятельность».

Учебная дисциплина взаимодействует с дисциплинами гуманитарного, социального и экономического цикла «Культурология», «Социология», «История», «История туризма и гостеприимства», «Музееведение», «Экскурсоведение».

Трудоемкость 72 часа (2 зачетных единиц), изучается на первом курсе, формой контроля является зачет.

2 Цели и задачи освоения дисциплины

Целью преподавания курса «Профессиональная деятельность в сфере туризма и гостеприимства» является ознакомление с основами профессиональной туристской деятельности, получение основных знаний в сфере индустрии гостеприимства, формирование у студентов системы профессиональных знаний о мировой и отечественной индустрии туризма и гостеприимства, основах ее организации и управления. Дисциплина «Профессиональная деятельность в сфере туризма и гостеприимства» является базисной, закладывающей фундамент для изучения конкретных отраслей туристского сервиса.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение основных понятий туризма, виды, средства, методы и формы туристской деятельности; дать представление о работе туроператоров и турагентств;
- научить студентов ориентироваться в особенностях деятельности предприятий туристской индустрии;
- освоение правовых аспектов предпринимательской деятельности в туризме;

- изучение основных положений теории и практики организации туристской деятельности;
- получение комплекса знаний об индустрии гостеприимства в целом, изучение структуры индустрии гостеприимства;
- приобрести теоретические знания и практические навыки в области гостиничной деятельности, а именно в организации деятельности службы приема и размещения.

3 Требования к результатам освоения дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций: ПК-7, ПК-10, ПК-11

- готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителями (ПК-7);
- готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-10);
- готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей (ПК-11).

4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указываются формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ПК-7	современные технологии гостиничной деятельности, в целях управления качеством при работе с потребителем;
ПК-10	прикладные методы исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
ПК-11	инновационные технологии в гостиничной деятельности и новые формы обслуживания потребителей

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указываются формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)

ПК-7	применять современные технологии гостиничной деятельности, в работе с потребителем
ПК-10	применять прикладные методы исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта
ПК-11	применять инновационные технологии в гостиничной деятельности и применять новые формы обслуживания потребителей

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат (указывается формируемые образовательные результаты в рамках соответствующих компетенций)
ПК-7	методикой применения современных технологий в гостиничной деятельности в работе с потребителем
ПК-10	методикой применения прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
ПК-11	методикой применения инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей

5 Матрица соотношения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции			общее количество компетенций
			профессиональные			
			ПК-7	ПК-10	ПК-11	
P1	Индустрия гостеприимства	8	+	+	+	0,22
P2	Правовой менеджмент в индустрии гостеприимства	8	+	+	+	0,22
P3	Функционирование гостиничного предприятия	10	+	+	+	0,28
P4	Функционирование туристского агентства	10	+	+	+	0,28
P5	Медицинские аспекты индустрии гостеприимства	12	+	+	+	0,33
P6	Современные технологии в индустрии гостеприимства	12	+	+	+	0,33
P7	Менеджмент персонала	12	+	+	+	0,34
	Итого	72				2

6 Тематическое планирование

6.1 Распределение учебных занятий по разделам

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов по видам учебных занятий		
		лекции	практические занятия	самостоятельная работа
P1	Индустрия гостеприимства	2	3	4
P2	Правовой менеджмент в	2	3	5

	индустрии гостеприимства			
P3	Функционирование гостиничного предприятия	2	3	6
P4	Функционирование туристского агентства	2	3	6
P5	Медицинские аспекты индустрии гостеприимства	2	3	6
P6	Современные технологии в индустрии гостеприимства	2	3	6
P7	Менеджмент персонала	2	4	3
Итого		14	22	36

6.2 Содержание лекционных занятий

Раздел 1. Индустрия гостеприимства

Тема 1. Современный продукт в индустрии гостеприимства

Определение понятий «гостеприимство», «продукт индустрии гостеприимства», «услуга», «туристская услуга», «материальная услуга». Свойства туристского продукта. Характеристика материальной услуги: неосязаемость, неотделимость предоставления услуг от потребителя, гетерогенность, несохраняемость, отсутствие права собственности. Рекреационные ресурсы, природные ресурсы, культурные ресурсы.

Тема 2. Гостиничный сервис.

Определение понятий «турист», «гостиница». Типы отелей: отели «люкс», отели среднего класса, апарт – отели, снют – отели, гостиницы экономического класса, частная гостиница типа «ночлег и завтрак», отели – гарни, пансионаты, специализированные заведения, коммерческий отель (бизнес-отель), конгресс-отель, отель – курорт, отели вблизи аэропортов, казино – отели, передвижные отели, мотель, отели для постоянного места жительства, индивидуальные средства размещения.

Тема 3. Туризм

Определение понятий «туроператор», «турагент», «туроперейтинг»

Классификация туризма. Первая классификация рассматривает туризм как деятельность туриста (спортивный, экскурсионный, деловой, шоп-тур); вторая классификация – экономико-географическая (внутренний, международный).

Раздел 2. Правовой менеджмент в индустрии гостеприимства

Тема 1. Российское законодательство о гостиничном сервисе

Тема 2. Российское законодательство о туризме

Тема 3. Общие вопросы правового менеджмента в индустрии гостеприимства

Раздел 5. Медицинские аспекты индустрии гостеприимства

Тема 1. Охрана здоровья клиента

Неукоснительное соблюдение санитарно-гигиенических норм при возведении жилых и хозяйственных корпусов гостиничного предприятия; осуществление текущего санитарного на территории гостиничного предприятия; создание в крупной гостинице медкабинета; приобретение для малой гостиницы медицинской аптечки; организация диетического стола для клиентов, которым назначены специальные блюда; прием в штат турагентства медика-консультанта.

Тема 2. Страхование здоровья и жизни клиента

Определение понятий «страховщик», «страхователь», «выгодоприобретатель».

Тема 3. Функционирование гостиниц и турфирм в курортной зоне

Раздел 6. Современные технологии в индустрии гостеприимства

Тема 1. Маркетинг через Интернет

Промоутерские акции; использование рекламы на транспорте; торговые марки и бренды как средство позиционирования турфирмы (гостиничного предприятия) на рынке туристских услуг; директ-мейл – прямая почтовая рассылка; консультация менеджера турфирмы (гостиницы), который оформляет заказы и отвечает на вопросы клиентов.

Тема 2. Осуществление расчетов

Тема 3. Оригинальные транспортные решения

Передвижные отели: ротель (передвижная гостиница-вагон); ботель (изъятая из эксплуатации и переоборудованная под гостиницу судно, чаще всего используемое на реках и озерах); флотель (средство размещения, сооруженное на борту крупного морского судна на ходу); акватель (морской или речной неподвижный корабль); флайтель (аэрогостиница)

Раздел 7. Менеджмент персонала

Тема 1. Требования к персоналу в гостиничном сервисе и туризме

Административный блок: менеджер по маркетингу и продажам, менеджер по рекламе, менеджер кадровой службы, технический директор (стюарт), дежурный по этажу (кастелян), управляющий отелем, менеджер по питанию, начальник службы безопасности, финансовый менеджер, главный бухгалтер. Требования к должностям, характерным для гостиничного предприятия: швейцар, горничная, дежурный по этажу, портье.

Формы первичного учета для гостиниц: а) анкета содержит сведения о вновь прибывшем, в том числе паспортные данные; б) журнал регистрации иностранных граждан заполняется дежурным администратором на основании паспорта и визы; в) счет заполняется при оформлении оплаты за бронь, проживание; г) кассовый отчет составляет либо портье, либо другой работник, которому поручено осуществлять расчеты с постояльцами; д) карта гостя содержит данные о периоде оплаты постояльца; е) квитанция на возврат денег заполняется при оформлении возврата денег постояльцу, досрочно выезжающему из гостиницы; ж) заявка на бронирование мест; з) квитанция на предоставление дополнительных платных услуг; и) квитанция на прием вещей в камеру хранения.

Тема 2. Формирование коммуникативных навыков и профессиональная этика в индустрии гостеприимства

Умение сотрудников слушать клиентов и выявлять их истинные потребности. Умение представить предлагаемые услуги в выгодном свете. Умение создать особую атмосферу гостеприимства, где гость чувствует себя уникальным и желанным. Умение убеждать. Умение сформировать приятное и положительное мнение о гостинице, даже если клиент по тем или иным причинам не воспользовался ее услугами.

Запреты, исполнение которых свидетельствует о следовании профессиональной этики сотрудников отеля.

Тема 3. Основные качества работников служб гостиницы. Этикет работников

Этикет при устройстве на работу. Общение с коллегами. Общение с клиентами. Служебный этикет. Телефонный этикет. Личные отношения с сослуживцами. Этикет руководителей.

6.3 Содержание практических занятий

Раздел 1. Индустрия гостеприимства

Тема 1. Современный продукт в индустрии гостеприимства

Определение понятий «гостеприимство», «продукт индустрии гостеприимства», «услуга», «туристская услуга», «материальная услуга». Свойства туристского продукта. Характеристика материальной услуги: неосвязаемость, неотделимость предоставления услуг от потребителя, гетерогенность, несохраняемость, отсутствие права собственности. Рекреационные ресурсы, природные ресурсы, культурные ресурсы.

Тема 2. Гостиничный сервис.

Определение понятий «турист», «гостиница». Типы отелей: отели «люкс», отели среднего класса, апарт – отели, сьют – отели, гостиницы экономического класса, частная гостиница типа «ночлег и завтрак», отели – гарни, пансионаты, специализированные заведения, коммерческий отель (бизнес-отель), конгресс-отель, отель – курорт, отели вблизи аэропортов, казино – отели, передвижные отели, мотель, отели для постоянного места жительства, индивидуальные средства размещения.

Тема 3. Туризм

Определение понятий «туроператор», «турагент», «туроперейтинг»

Классификация туризма. Первая классификация рассматривает туризм как деятельность туриста (спортивный, экскурсионный, деловой, шоп-тур); вторая классификация – экономико-географическая (внутренний, международный).

Раздел 2. Правовой менеджмент в индустрии гостеприимства

Тема 1. Российское законодательство о гостиничном сервисе

Тема 2. Российское законодательство о туризме

Тема 3. Общие вопросы правового менеджмента в индустрии гостеприимства

Раздел 3. Функционирование гостиничного предприятия

Тема 1. Виды гостиничного сервиса

Определение понятия «сервис». Виды сервиса: технический, технологический, информационный, транспортно-коммуникативный, социально-культурный. Определение понятия «номерной фонд». Виды номеров: сюит, апартамент, люкс, студия, номер первой категории, номер второй категории, номер третьей категории, номер четвертой категории, номер пятой категории.

Тема 2. Классификация гостиниц

Классификация гостиниц по форме собственности (государственная, муниципальная). Классификация гостиниц по признаку ресурсоемкости (большие и малые гостиницы). Классификация, основанная на признаке качества сервиса в гостиницах.

Тема 3. Основные службы гостиничного предприятия

Отельер. Фронт-офис (швейцары, гардеробщики, отдел регистрации, служба дежурных, служба консьержей, анимация, персонал предприятий общественного питания, медицинский кабинет, бизнес-центр). Бэк-офис (технические службы, горничные, уборщицы, прачечная служба, служба снабжения и кладовщики, бухгалтерия).

Раздел 4. Функционирование туристского агентства

Тема 1. Виды туристского сервиса

Туризм внутренний, туризм международный. Посещение природных объектов, экологический туризм, посещение архитектурных комплексов, туризм событийный и гастрономический, транспортный туризм, авиатуризм.

Тема 2. Структура туристского агентства

Менеджеры, ведущие телефонные переговоры, обрабатывающие электронную почту и сортирующие заявки на сайт турфирмы; менеджеры по работе с клиентами; маркетологи, рекламисты; технические работники; финансовый менеджмент, главный бухгалтер, менеджер по переговорам с гостиницами, менеджер по страхованию.

Тема 3. Взаимодействие турагентства с гостиничными предприятиями

В зависимости от функциональной специализации гостиницы по своему отношению к путешественникам подразделяются на три группы: 1) не ориентированные на прием туристов, но предоставляющие места любым приезжим и соответственно не преследующие целей сотрудничества с турфирмами; 2) в той или иной степени ориентированные на прием туристов, которые вправе рассчитывать на соответствующую форму и качество обслуживания и обычно недостаточно активно сотрудничающие с турфирмами ввиду своей универсальности, хотя такое взаимодействие им выгодно; 4) зависящие от туристов, в силу чего они составляют пакет услуг исключительно для клиента-туриста и в меньшей степени рассчитывают на прием прочих приезжающих и тесно сотрудничают с турфирмами, поскольку те выступают фактором формирования клиентской базы.

Раздел 5. Медицинские аспекты индустрии гостеприимства

Тема 1. Охрана здоровья клиента

Неукоснительное соблюдение санитарно-гигиенических норма при возведении жилых и хозяйственных корпусов гостиничного предприятия; осуществление текущего санитарного на территории гостиничного предприятия; создание в крупной гостинице медкабинета; приобретение для малой гостиницы медицинской аптечки; организация диетического стола для клиентов, которым назначены специальные блюда; прием в штат турагентства медика-консультанта.

Тема 2. Страхование здоровья и жизни клиента

Определение понятий «страховщик», «страхователь», «выгодоприобретатель».

Тема 3. Функционирование гостиниц и турфирм в курортной зоне

Раздел 6. Современные технологии в индустрии гостеприимства

Тема 1. Маркетинг через Интернет

Промоутерские акции; использование рекламы на транспорте; торговые марки и бренды как средство позиционирования турфирмы (гостиничного предприятия) на рынке туристских услуг; директ-мейл – прямая почтовая

рассылка; консультация менеджера турфирмы (гостиницы), который оформляет заказы и отвечает на вопросы клиентов.

Тема 2. Осуществление расчетов

Тема 3. Оригинальные транспортные решения

Передвижные отели: ротель (передвижная гостиница-вагон); ботель (изъятое из эксплуатации и переоборудованное под гостиницу судно, чаще всего используемое на реках и озерах); флотель (средство размещения, сооруженное на борту крупного морского судна на ходу); акватель (морской или речной неподвижный корабль); флайтель (аэрогостиница)

Раздел 7. Менеджмент персонала

Тема 1. Требования к персоналу в гостиничном сервисе и туризме

Административный блок: менеджер по маркетингу и продажам, менеджер по рекламе, менеджер кадровой службы, технический директор (стюарт), дежурный по этажу (кастелян), управляющий отелем, менеджер по питанию, начальник службы безопасности, финансовый менеджер, главный бухгалтер. Требования к должностям, характерным для гостиничного предприятия: швейцар, горничная, дежурный по этажу, портье.

Формы первичного учета для гостиниц: а) анкета содержит сведения о вновь прибывшем, в том числе паспортные данные; б) журнал регистрации иностранных граждан заполняется дежурным администратором на основании паспорта и визы; в) счет заполняется при оформлении оплаты за бронь, проживание; г) кассовый отчет составляет либо портье, либо другой работник, которому поручено осуществлять расчеты с постояльцами; д) карта гостя содержит данные о периоде оплаты постояльца; е) квитанция на возврат денег заполняется при оформлении возврата денег постояльцу, досрочно выезжающему из гостиницы; ж) заявка на бронирование мест; з) квитанция на предоставление дополнительных платных услуг; и) квитанция на прием вещей в камеру хранения.

Тема 2. Формирование коммуникативных навыков и профессиональная этика в индустрии гостеприимства

Умение сотрудников слушать клиентов и выявлять их истинные потребности. Умение представить предлагаемые услуги в выгодном свете. Умение создать особую атмосферу гостеприимства, где гость чувствует себя уникальным и желанным. Умение убеждать. Умение сформировать приятное и положительное мнение о гостинице, даже если клиент по тем или иным причинам не воспользовался ее услугами.

Запреты, исполнение которых свидетельствует о следовании профессиональной этики сотрудников отеля.

Тема 3. Основные качества работников служб гостиницы. Этикет работников

Этикет при устройстве на работу. Общение с коллегами. Общение с клиентами. Служебный этикет. Телефонный этикет. Личные отношения с сослуживцами. Этикет руководителей.

6.4 Содержание самостоятельной работы студентов

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудоемкость, часы	Виды контроля СРС
С1	<i>Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса</i>	Р.1 Т.1 Современный продукт в индустрии гостеприимства	0,44/16	опрос - поиск, сбор, анализ и презентация информации.
		Р.2 Т.2 Российское законодательство о туризме		
		Р.5 Т.2 Страхование здоровья и жизни клиента		
		Р.6 Т.3 Оригинальные транспортные решения		
С2	<i>Изучение разделов, тем дисциплины не вошедших в лекционный курс</i>	Р.3 Т.2 Классификация гостиниц	0,44/16	- поиск, сбор, анализ и презентация информации; - рефераты; - выступления в ходе семинарских занятий
		Р.4 Т.3 Взаимодействие турагентства с гостиничными предприятиями		
С3	<i>Подготовка к аудиторным занятиям (практические и лабораторные занятия, текущий и рубежный контроль)</i>	Р.1 Индустрия гостеприимства	0,45/16	-проверочное тестирование; - выступления в ходе семинарских занятий; -выполнение практических заданий; - рефераты.
		Р.3 Функционирование гостиничного предприятия		
		Р.4 Функционирование туристского агентства		
		Р.6 Современные технологии в индустрии гостеприимства		
		Р.7 Менеджмент персонала		

C4	Подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)	По темам курса	0,44/16	- промежуточное тестирование; - подготовка к зачету.
Итого:			1,77/64	

7. Фонд оценочных средств

Балльно – рейтинговая система оценки деятельности студентов

№ п/п	Наименование	Содержание					
1	Распределение баллов за семестры по видам учебной работы	Распределение баллов за 6 семестр					
					Промежуточный контроль	НИРС	Промежуточная аттестация (зачёт)
		Вид учебной деятельности:	Лекции	практики	Тестирование		
		Балльная оценка:	2 балл за 2 ч.	2 балл за 2 ч.	14	20	30
	Примечания:	Максим. 14 баллов	Максим. 22 баллов				
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и экзамена	60 - 79 баллов – <i>удовлетворительно</i> ; 80-89 – <i>хорошо</i> ; 90-100 – <i>отлично</i> .					
3	Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета (экзаменационной оценки) по дисциплине, возможность получения бонусных баллов	<p>Для допуска к промежуточной аттестации (зачёту) студент должен набрать по итогам текущего контроля не менее 50 баллов и должен выполнить все практические работы.</p> <p>Для получения экзаменационной оценки «автоматически» студенту необходимо набрать за семестр следующее минимальное количество баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 60 для получения «автоматически» оценки «удовлетворительно» в семестре. <p>По согласованию с преподавателем студенту, набравшему минимум 68 баллов, могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы за активное участие в научной и методической работе, оригинальность принятых решений в ходе выполнения практических работ и выставлена за экзамен «автоматически» оценка «хорошо» или «отлично».</p>					
4	Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) студентов для получения недостающих баллов в конце семестра	<p>В случае если к промежуточной аттестации набрана сумма менее 50 баллов, студенту необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий до проведения экзамена. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических занятий.</p> <p>Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем):</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнение и защита отчетов по пропущенным практическим занятиям; - выполнение и защита пропущенных практических занятий (при невозможности дополнительного проведения практического занятия преподаватель устанавливает форму дополнительного задания по тематике пропущенного 					

		<p>практического занятия для самостоятельного выполнения студентом);</p> <p>- прохождение текущего контроля.</p> <p>Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.</p>
--	--	--

7.1 Оценочные средства

7.1.1 Рефераты

1. Особенности развития предприятий гостеприимства в XXI веке.
2. Обслуживание как технология познания потребностей клиентов в ресторанном бизнесе.
3. Гостиницы делового назначения: общая характеристика работы.
4. Обслуживание массовых мероприятий в общественном питании.
5. Характеристика услуг гостиницы класса 5 звезд.
6. Гостеприимство как философия сервиса.
7. Особенности работы курортных гостиниц.
8. Турбаза как предприятие индустрии гостеприимства.
9. Необычные отели мира.
10. Особенности гостиничного обслуживания в отелях.

7.1.2 Тестирование

1. Индустрия гостеприимства – собирательное понятие для многочисленных форм предпринимательства, характеризующихся
 - а) предложением услуг, связанных с приемом и обслуживанием гостей
 - б) использованием современных технологий и личного мастерства в предложении гостям услуг питания
 - в) щедрым и дружелюбным отношением к гостям на предприятиях размещения и туризма
2. Свободные номера отеля демонстрируют следующее качество услуги в индустрии гостеприимства
 - а) гостиничную услугу нельзя ощутить

б) изменчивость качества сервиса

в) несохраняемость услуги

3. Основные признаки гостиничного предприятия - это

а) наличие номеров, перечень основных и дополнительных услуг

б) наличие номеров, ресторана (кафе), службы безопасности

в) наличие номерного фонда, отделения питания, технической службы

4. К категориям классификации средств размещения туристов относятся

а) коллективные и индивидуальные средства размещения

б) коллективные и специализированные средства размещения

в) гостиницы и прочие специализированные заведения

5. К особенностям полусервисных отелей относят

а) широкий спектр услуг размещения, досуга при ограниченных
ресторанных возможностях

б) сосредоточение внимания на ночлеге гостей

в) предоставление скидок гостям в зависимости от срока проживания

6. Американский стиль ресторанного обслуживания предполагает, что

а) используется самообслуживание

б) пища доводится до готовности в зале на глазах у гостей

в) пища раскладывается по тарелкам на кухне и подносится гостям

7. Критерии выбора гостиницы организаторами совещаний
подразумевают

а) наличие на предприятии размещения помещений для совещаний

б) наличие сертификата гостиничных услуг не ниже пяти звезд

в) состояние номерного фонда, соответствующее потребностям
деловых гостей.

8. Главная черта транзитных предприятий размещения заключается в:

а) месторасположении на коммуникационных путях

б) обязательном наличии парковки под окнами номеров

в) ограниченном ассортименте услуг питания.

9. Восприятие гостем услуг гостеприимства формируется

а) реально осязаемыми объектами и неосязаемыми элементами сервиса

б) оперативностью обслуживания

в) общением с персоналом

10. Основная функция гостиничного предприятия заключается в

а) принесении прибыли владельцу предприятия размещения

б) предоставлении услуг временного проживания

в) предоставление услуг бизнес-туристам

11. Полносервисный отель предлагает своим гостям

а) широкий ассортимент услуг размещения при ограниченных ресторанных возможностях

б) полный ассортимент услуг, удобств

в) услуги длительного проживания, проведение конференций

12. Состав помещения гостиницы включает в себя

а) номерной фонд, административные, обслуживающие, подсобные помещения

б) вестибюль, номерной фонд, конференц-залы, подсобные помещения

в) вестибюль, номера, поэтажные холлы, обслуживающие помещения

13. Начиная с какой этажности гостиница 4 звезды должна иметь лифты?

а) более одного этажа

б) более двух этажей

в) более трех этажей

14. Тенденции на рынке общественного питания определяются изучением

а) национальных особенностей процессов потребления пищи

б) уровня знаний гостей в вопросах питания

в) этнических направлений и индивидуальных проявлений гостей

15. К особенностям ресторана быстрого питания относят

а) зависимость цены от выбранного набора блюд и форм сервиса;

б) ценовую направленность предлагаемых блюд с учетом ограниченного перечня ресторанных услуг

в) клиенты ресторана быстрого питания – участники крупных общественных мероприятий

16. Стандартный пакет бизнес-услуг отеля характеризуется:

- а) выбором темы для перерывов в заседании
- б) наличием оборудованных конференц-залов, комнат переговоров, офисов
- в) подбором ответственного лица за банкетное обслуживание совещания

7.2 Контрольные оценочные средства

7.2.1. Критерии оценивания

Завершающим этапом изучения дисциплины «Профессиональная деятельность в сфере туризма и гостеприимства» является зачет.

Критериями успешной сдачи зачета по дисциплине являются:

- усвоение теоретического материала;
- активное участие в практических занятиях;
- выполнение всех заданий в рамках самостоятельной работы студента.

Итоговый контроль проводится в объеме программы учебной дисциплины в устной форме.

Критерии оценки знаний студентов на зачете:

1. Оценка «зачтено» выставляется студенту, который дал полный развернутый ответ на поставленный вопрос, показал умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.

2. Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который дал не полный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к

коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

7.2.2 Вопросы к зачету

1. Чем услуга отличается от работы или товара? Какие разновидности услуг являются туристскими?
2. В чем состоит отличие туроператора от турагента?
3. Расскажите о типологии гостиничных предприятий. Дайте характеристику известных вам типов гостиниц.
4. Какие права человека, защищенные Конституцией РФ, делают возможным гостиничный и туристский бизнес?
5. Что представляет собой устав гостиничного предприятия?
6. Какие типы гостиничных предприятий по форме собственности существуют?
7. Какие основные службы формируют фронт-офис, бэк-офис?
8. Дайте определение внутреннего туризма. Что понимается под международным туризмом?
9. Каково современное содержание экологического туризма?
10. Какой вид туристских услуг называется событийным туризмом?
11. Какой смысл вкладывается в слова «гастрономический туризм»?
12. Перечислите первоочередные меры по охране жизни и здоровья туристов.
13. Что собой представляет медкабинет отеля?
14. Чем различаются медицинское, санитарно-хозяйственное и специальное имущество здравпункта гостиницы?
15. Кто является участником правоотношений при страховании?
16. Что представляет собой реклама как канал маркетинговых коммуникаций?
17. В чем польза банкинга для индустрии гостеприимства?
18. Какие виды банкинга известны?
19. Назовите основные типы передвижных гостиниц.

20. В чем суть трудовых отношений?
21. Какие обязанности должна выполнять горничная?
22. Составьте должностную инструкцию швейцара.
23. Перечислите квалификационные требования к портье.
24. Назовите основные коммуникативные навыки работников индустрии гостеприимства и туризма.
25. Назовите квалификационные требования и качества руководящих работников гостиницы.

8 Образовательные технологии

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы (кол-во часов по разделу (теме) отводимое на занятия в интерактивной форме)
P1	Индустрия гостеприимства	Мультимедийные средства	3
P3	Классификация гостиниц	Мультимедийные средства, презентации, интернет-ресурсы	3
P4	Взаимодействие турагентства с гостиничным предприятием	Работа в группах малого состава	2
P7	Основные качества работников служб гостиницы. Этикет работников	Разбор конкретных ситуаций	2
Итого:			10
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			25%

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

9.1 Основная литература:

1. Барчуков, И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учеб. пособие / И.С. Барчуков [и др.]. - 3-е изд., перераб. - М.: КноРус, 2014.- 168 с.: ил.- (Бакалавриат).
2. Сивчикова, Т.Ю. Индустрия гостеприимства [Текст]: учеб. пособие / Т.Ю. Сивчикова, Н.С. Носова. - М.: Дашков и К, 2014.- 271 с.: ил.

9.2 Дополнительная литература:

1. Безрутченко, Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2012.- 232 с.: ил.
2. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб. пособие. - М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2011.- 222 с.: ил.- (ПРОФИЛЬ).
3. Дмитриев, М.Н. Экономика туристского рынка [Текст]: учеб. / М.Н. Дмитриев, М.Н. Забаева, Е.Н. Малыгина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010.- 311 с.: ил.
4. Иванилова, С.В. Экономика гостиничного предприятия [Текст]: учеб. пособие. - М.: Дашков и К, 2013.- 216 с.: ил.- (Учеб. изд. для бакалавров).
5. Кнышова, Е.Н. Менеджмент гостеприимства [Текст]: учеб. пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011.- 511 с.: ил.- (Высш. образование).
6. Корнеев, Н.В. Технология гостиничного сервиса [Текст]: учеб. / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. - М.: Академия, 2011.- 270 с.: ил.- (Высш. профессиональное образование).
7. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. - 8-е изд., стер. - М.: Академия, 2011.- 208 с.: ил.- (Нач. профессиональное образование).
8. Психологические основы профессиональной деятельности [Текст]: хрестоматия / под ред. В.А. Бодрова. - М.: ПЕР СЭ, 2007.- 854 с.: ил.
9. Психология труда [Текст]: учеб. / под ред. А.В. Карпова. - 2-е изд. - М.: Юрайт, 2011.- 350 с.: ил.- (Основы наук).
10. Романова, Г.М. Организация процесса подготовки кадров для сферы гостеприимства с помощью сетевого взаимодействия вузов в целях проведения крупных массовых мероприятий (на примере Олимпийских игр 2014 года в г. Сочи) // Туризм: право и экономика. - 2012. - №4.- С.13-17.
11. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса [Текст]: учеб. пособие. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014.- 248 с.: ил.
12. Финеган Н. Тенденции рынка труда в индустрии гостеприимства // Гостиничное дело.-2013.-№8.- С.28-31.

13. Чудновский, А.Д. Управление индустрией туризма [Текст]: учеб. пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, В.С. Сенин. - 4-е изд., испр. и доп. - М.: КноРус, 2014.- 438 с.: ил.

10 Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Мультимедийный проектор, интерактивная доска.