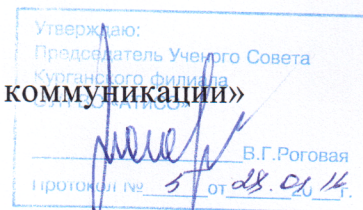


Образовательное учреждение профсоюзов  
 высшего образования  
 «Академия труда и социальных отношений»  
 Курганский филиал

Кафедра «Социально-культурный сервис и коммуникации»



# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Искусство гостеприимства

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль «Ресторанная деятельность»

Форма обучения: очная

Цикл дисциплин: Б1. В. ОД. 15

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

Вид учебной работы	Часы	Семестры					
		1	2	3	4	5	6
<b>Аудиторные занятия (всего), в том числе:</b>	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	20%	20%					
<b>Самостоятельная работа (всего), в том числе:</b>	36	36					
Курсовая работа: (КР)							
Курсовой проект: (КП)							
Контрольная работа							
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):</b>	зачет	зачет					
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	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 зубов"

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 43.03.03 «Гостиничное дело»;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению, профилю «Ресторанная деятельность»

Рабочую программу разработал:

Данильченко Ш.А.

/ Ш.А. /

Программа утверждена на заседании кафедры

Протокол № 6

« 4 » февраля 2016г.

Заведующий кафедрой

Данильченко Ш.А.

/ Ш.А. /

## **1 Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.В.ОД.15**

Дисциплина «Искусство гостеприимства» входит в состав обязательных дисциплин вариативной части подготовки бакалавров по направлению «Гостиничное дело», профилю «Ресторанная деятельность». Ее освоение позволит студенту использовать имеющиеся знания по смежным языковым дисциплинам: «Введение в туризм», «История туризма и гостеприимства», «История развития ресторанного сервиса», «Туристское страноведение» и др. Курс «Искусство гостеприимства» помогает студентам расширить знания по истории гостеприимства Отечества и других стран, лучше понять значение индустрии гостеприимства в экономике стран и жизни людей. В рамках данного курса изучается эволюция развития индустрии гостеприимства с древнейших времен, с самых простых элементарных средств размещения до настоящего времени, когда гостиничный бизнес стал одной из наиболее доходной и динамично развивающейся отраслей экономики. Рассматриваются способы организации обслуживания и приема клиентов в индустрии гостеприимства и туризма. Раскрываются современные тенденции и перспективы развития, особенности формирования инфраструктуры средств размещения и обслуживания клиентов.

### **2.Цели и задачи изучения дисциплины**

Цель: сформировать у студентов комплексное представление об основных этапах развития индустрии гостеприимства в мире и в России, о современном состоянии и перспективах развития, способствовать формированию навыков по применению опыта мировой индустрии гостеприимства в практической деятельности менеджеров предприятий.

Основные задачи изучения дисциплины:

- освоить основные понятия дисциплины: гостеприимство, гость, ресепшн, службы приема и обслуживания туристов, туризм, vip-клиенты,

профессиональная этика, психология обслуживания, коммуникативные навыки, ведомственный этикет, дресс-код обслуживающего персонала.

- изучить основные периоды в истории развития гостиничного дела, формы и стили обслуживания туристов, этикет работников, национальные традиции гостеприимства, современные модели гостеприимства;

- оценить современное состояние индустрии гостеприимства и туризма и тенденции ее развития;

- выявить основные перспективы и направления развития гостиничного бизнеса и туризма.

### **3. Требования к результатам освоения дисциплины**

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

- ОК-1 - способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции;

- ОК-4 - способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности;

- ОК-5 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

- ОК-6 - работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

- ОК-7 - способностью к самоорганизации и самообразованию;

- ПК-6 - готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений;

- ПК-10 - готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

В результате изучения дисциплины «Искусство гостеприимства» студент должен:

Знать:

- формы и типы культур, закономерности их функционирования и развития;
- исторические этапы развития гостеприимства и их специфику;
- особенности приема и размещения гостей и их значение в индустрии гостеприимства и туризма

Уметь:

- анализировать, обобщать, классифицировать различные явления искусства гостеприимства;
- понимать ценность и уникальность искусства гостеприимства в гостиничном, ресторанном и туристском бизнесе;
- оценивать достижения индустрии гостеприимства на основе знания искусства гостеприимства.
- владеть современной терминологией гостиничного, ресторанного и туристского бизнеса, ориентироваться в актуальных проблемах научного познания искусства гостеприимства;
- понимать и использовать искусство гостеприимства, быть способным к диалогу как способу отношения к культуре и обществу;

Владеть:

- основными знаниями об истории гостеприимства и туризма и доминирующих в ней ценностях;
- пониманием специфики межкультурной коммуникации в индустрии гостеприимства;
- умением оценивать организацию, технологию, психологию обслуживания, профессиональную этику в индустрии гостеприимства в их динамике и взаимосвязи.

- владеть навыками толерантного отношения к национальным, расовым, конфессиональным различиям, межкультурной коммуникации в партнерских отношениях в профессиональной деятельности.

#### **4 Образовательные результаты освоения дисциплины, соответствующие определенным компетенциям**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1) знать:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат
ОК-1	основные культурно-исторические ценности, исторические этапы развития гостеприимства и туризма, их специфику, модели гостеприимства, закономерности их функционирования и развития
ОК-4	основы правовых знаний в индустрии гостеприимства
ОК-5	закономерности развития и особенности искусства гостеприимства в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК -6	базовые основы социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в индустрии гостеприимства
ОК-7	особенности самоорганизации и самообразования в области искусства гостеприимства
ПК-6	основы искусства гостеприимства в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, потребности потребителя, формирование гостиничного продукта, развитие клиентурных отношений;

ПК-10	прикладные методы исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей
-------	--

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ПК)	Образовательный результат
ОК - 1	объяснить феномен гостеприимства, его роль в человеческой жизнедеятельности, анализировать, обобщать, классифицировать различные явления гостеприимства, понимать ценность и уникальность искусства гостеприимства
ОК - 4	использовать правовые знания в индустрии гостеприимства;
ОК -5	анализировать прикладные, ценностные аспекты искусства гостеприимства, применять их для обоснования решений, как в повседневной жизни, так и в профессиональной области и быть способным к диалогу как способу отношения к культуре и обществу
ОК -6	выявлять социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в искусстве гостеприимства
ОК-7	использовать особенности самоорганизации и самообразования в области искусства гостеприимства
ПК-6	анализировать и выявлять в искусстве гостеприимства в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями потребности потребителя, формировать гостиничный продукт, развивать клиентурные отношения;
ПК-10	методами исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

3) владеть:

Индекс	Образовательный результат
--------	---------------------------



компетенции (ОК, ПК)	
ОК - 1	базовыми знаниями в области индустрии гостеприимства, понятиями этики и психологии. представлением о закономерностях развития гостеприимства, а также о моделях гостеприимства, основными знаниями об истории гостеприимства человечества и доминирующих в ней ценностях
ОК - 4	навыками использования правовых знаний в индустрии гостеприимства
ОК -5	представлением об искусстве гостеприимства как о социально-историческом феномене, формирующим определенную позицию, пониманием специфики гостеприимства, навыками выражения своих мыслей и мнения в устной и письменной формах
ОК -6	навыками выявления социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в искусстве гостеприимства
ОК-7	методами и способностью к самоорганизации и самообразованию в области искусства гостеприимства
ПК-6	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений;
ПК-10	готовностью к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей

## **5 Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины и формируемых в них общекультурных и общепрофессиональных компетенций**

В результате преподавания дисциплины «Искусство гостеприимства» реализуются компетенции: ОК-1, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ПК-6, ПК-10

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции							
			Общекультурные компетенции				и профессиональные		зачетные единицы	
<b>P1</b>	<b>Введение</b>	8	ОК-1	ОК-4	ОК-5	ОК-6	ОК-7	ПК-6	ПК-10	0,2
<b>P2</b>	<b>История гостеприимства</b>	26	ОК-1	ОК-4	ОК-5	ОК-6	ОК-7	ПК-6	ПК-10	0,7
<b>P3</b>	<b>Организация приема и обслуживания туристов</b>	38	ОК-1	ОК-4	ОК-5	ОК-6	ОК-7	ПК-6	ПК-10	1,1
	<b>Зачет</b>		ОК-1	ОК-4	ОК-5	ОК-6	ОК-7	ПК-6	ПК-10	
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
<b>P1</b>	<b>Введение</b>			
<b>T1</b>	Предмет и задачи курса «Искусство гостеприимства». Гостеприимство как часть современного бизнеса	2	2	4
<b>P2</b>	<b>История гостеприимства</b>			

<b>T1</b>	История гостеприимства в Европе		2	4
<b>T2</b>	История гостеприимства в США		2	4
<b>T3</b>	История гостеприимства в России		2	4
<b>T4</b>	Современные модели гостеприимства	2	2	4
<b>P3</b>	<b>Организация приема и обслуживания туристов</b>			
<b>T1</b>	Организация размещения туристов	2	4	4
<b>T2</b>	Организация обслуживания в гостиничных комплексах	2	2	3
<b>T3</b>	Способы приема и обслуживания туристов в индустрии питания	2	2	3
<b>T4</b>	Профессиональная этика работников гостиниц	2	2	3
<b>T5</b>	Психология обслуживания в индустрии туризма	2	2	3
<b>Итого по всем разделам:</b>		<b>14</b>	<b>22</b>	<b>36</b>
<b>Всего</b>				<b>72</b>

## 6.2 Содержание лекционных занятий

### Раздел 1. Введение

## **Тема 1. Предмет и задачи курса «Искусство гостеприимства».**

### **Гостеприимство как часть современного бизнеса.**

Сущность индустрии гостеприимств и ее структура. Связь с другими науками. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности. Определение гостеприимства. Этимологическое значение слова «гостеприимство» и «гость». Роль специалистов в индустрии гостеприимства. Современные модели гостеприимства (американская, азиатская, европейская, восточноевропейская).

### **Раздел 2. История гостеприимства**

#### **Тема 4. Современные модели гостеприимства**

Модели гостеприимства на современном этапе их особенности. Современная европейская модель гостеприимства. Современная азиатская модель гостеприимства. Американская современная модель гостеприимства. Современная восточноевропейская модель гостеприимства. Инновации в индустрии гостеприимства.

### **Раздел 3. Организация приема и обслуживания туристов**

#### **Тема 1. Организация размещения туристов.**

Персонализация обслуживания, развитие новых технологий в гостиничном сервисе. Встреча и правила приветствия гостей. Обслуживание vip-клиентов. Виды и формы современных средств размещения. Обслуживающий персонал в униформе. Служба питания и напитков, отдел обслуживания на этажах, отделы барного, ресторанного и банкетного обслуживания. Факторы, благоприятствующие и сдерживающие развитие индустрии гостеприимства. Прогнозы и перспективы развития индустрии гостеприимства.

#### **Тема 2. Организация обслуживания в гостиничных комплексах.**

Цели и стратегии службы приема и размещения туристов. Цикл обслуживания туристов. Медицинское и инженерно-техническое обслуживание клиентов. Телефонная служба. Печатная продукция в



индустрии гостеприимства. Системы и технологии службы приема и размещения. Проблемы службы приема и размещения. Стойка регистрации (ресепшн).

### **Тема 3. Способы приема и обслуживания туристов в индустрии питания.**

Технология обслуживания в ресторане. Способы обслуживания посетителей в ресторане, барах, кафе, в номерах, на этажах. Банкеты и кейтеринг. Деловой обед. Последовательность подачи блюд и напитков. Обеденный этикет. Персонал ресторана.

### **Тема 4. Профессиональная этика работников гостиниц.**

Формирование коммуникативных навыков и профессиональная этика работников гостиниц. Основные качества работников служб гостиницы. Этикет работников. Формы и стили обслуживания туристов в гостиницах. Шкала потребностей туристов.

### **Тема 5. Психология обслуживания в индустрии туризма.**

Психология обслуживания. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Навыки профессионального общения. Информирование клиента. Позиция персонала (психологические проблемы). Отношение к клиенту. Способы привлечения потенциальных клиентов. Система оценки удовлетворенности клиента. Аудит качества обслуживания.

## **6.3 Содержание практических занятий**

### **Раздел 1. Введение**

#### **Тема 1. Предмет и задачи курса «Искусство гостеприимства». Гостеприимство как часть современного бизнеса.**

Сущность индустрии гостеприимств и ее структура. Связь с другими науками. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности. Определение гостеприимства. Этимологическое значение слова «гостеприимство» и «гость». Роль специалистов в индустрии гостеприимства.

### **Раздел 2. История гостеприимства**

## **Тема 1. История гостеприимства в Европе.**

Древний период развития индустрии гостеприимства (Древний Рим, Древняя Греция, Древний Египет). Зарождение индустрии гостеприимства в средние века. Происхождение паломничества. Основные паломнические маршруты. Первые дома отдыха для пилигримов. Гостиничный бизнес в эпоху зрелого феодализма и становления капитализма. Первые школы гостиничного бизнеса в Европе. Особенности организации средств размещения в эпоху Возрождения. Зарождение специализированных предприятий по производству гостиничных и сопутствующих им услуг XIX в. XX в – массовое развитие предприятий гостеприимства.

## **Тема 2. История гостеприимства в США.**

История развития индустрии гостеприимства в Америке. Гостиничная индустрия в колониальный период. Развитие гостиничной индустрии в 1794 - 1900 гг. Появление коммерческих гостиниц в 1900 - 1930 гг. Влияние великой депрессии и Второй мировой войны на индустрию гостеприимства в Америке. Современные гостиничные ассоциации и объединения.

## **Тема 3. История гостеприимства в России.**

Первые сведения о русских путешественниках. Основные торговые пути. Раннегородские опорные пункты и сезонные стоянки как прообразы гостиниц дворов. Первые гостиницы дворов. Зарождение курортного дела в России. Деятельность Петра Первого по развитию курортов и открытию новых лечебных источников. Первые шаги по освоению лечебных источников Кавказских Минеральных Вод. Строительство первых российских курортов. Гостиничное дело в конце 19-го, начале 20-го веков. Гостиничная индустрия в первые годы Советской власти. Гостиничная индустрия в послевоенный период. Социально-экономические предпосылки развития гостиничного дела в 70 – 80 гг. Гостиничное хозяйство России в конце XX в. Расширение контактов с зарубежными партнерами. История появления гостиниц и других средств размещения на Урале

## **Тема 4. Современные модели гостеприимства**

Модели гостеприимства на современном этапе их особенности. Современная европейская модель гостеприимства. Современная азиатская модель гостеприимства. Американская современная модель гостеприимства. Современная восточноевропейская модель гостеприимства. Инновации в индустрии гостеприимства.

### **Раздел 3. Организация приема и обслуживания туристов**

#### **Тема 1. Организация размещения туристов.**

Персонификация обслуживания, развитие новых технологий в гостиничном сервисе. Встреча и правила приветствия гостей. Обслуживание vip-клиентов. Виды и формы современных средств размещения. Обслуживающий персонал в униформе. Служба питания и напитков, отдел обслуживания на этажах, отделы барного, ресторанного и банкетного обслуживания. Факторы, благоприятствующие и сдерживающие развитие индустрии гостеприимства. Прогнозы и перспективы развития индустрии гостеприимства.

#### **Тема 2. Организация обслуживания в гостиничных комплексах.**

Цели и стратегии службы приема и размещения туристов. Цикл обслуживания туристов. Медицинское и инженерно-техническое обслуживание клиентов. Телефонная служба. Печатная продукция в индустрии гостеприимства. Системы и технологии службы приема и размещения. Проблемы службы приема и размещения. Стойка регистрации (ресепшн).

#### **Тема 3. Способы приема и обслуживания туристов в индустрии питания.**

Технология обслуживания в ресторане. Способы обслуживания посетителей в ресторане, барах, кафе, в номерах, на этажах. Банкеты и кейтеринг. Деловой обед. Последовательность подачи блюд и напитков. Обеденный этикет. Персонал ресторана.

#### **Тема 4. Профессиональная этика работников гостиниц.**

Формирование коммуникативных навыков и профессиональная этика работников гостиниц. Основные качества работников служб гостиницы. Этикет работников. Формы и стили обслуживания туристов в гостиницах. Шкала потребностей туристов.

### **Тема 5. Психология обслуживания в индустрии туризма.**

Психология обслуживания. Правила и стандарты общения персонала с клиентами. Навыки профессионального общения. Информирование клиента. Позиция персонала (психологические проблемы). Отношение к клиенту. Способы привлечения потенциальных клиентов. Система оценки удовлетворенности клиента. Аудит качества обслуживания.

#### **6.3 Содержание самостоятельной работы студентов**

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудо-ёмкость, часы	Виды контроля СРС
С1	Углубленное изучение разделов, тем дисциплины лекционного курса	С1.Р2 Предмет и задачи курса «Искусство гостеприимства». Гостеприимство как часть современного бизнеса	4	Контрольные работы, тестирование
		С1.Р3 Организация размещения туристов.	4	Контрольные работы, тестирование
		С1.Р3 Организация обслуживания в гостиничных комплексах.	4	Контрольные работы, тестирование
С2	Изучение разделов, тем дисциплины, не вошедших в лекционный курс	С2.Р2 История гостеприимства в Европе.	4	Контрольные работы, тестирование
		С2.Р2 Развитие индустрии гостеприимства в России	4	Выступление на семинаре, тестирование
		С2.Р2 История гостеприимства в США	4	Контрольные работы, тестирование
С3	Подготовка к аудиторным занятиям (практические занятия, текущий и рубежный контроль)	С3.Р2 Способы приема и обслуживания туристов в индустрии питания.	2	Сводная таблица
		С3.Р3 Профессиональная этика	2	ОДИ (работа в



		работников гостиниц.		команде)
		С3.Р3 Психология обслуживания в индустрии туризма.	2	Дискуссия Построение «дерева решений»
С4	Выполнение домашних работ.	С4.Р2 История гостеприимства в России.	2	Сводная таблица
С5	Подготовка к аттестации по дисциплине (зачет)	С5 Выполнение теста по курсу «Искусство гостеприимства»	2	Тест
		С5.Р1, Р2, Р3, Р4	2	Итоговое зачетное компьютерное тестирование
			36	

## 7. Фонд оценочных средств

### 7.1. . Оценочные средства

Темы рефератов:

1. Первые средства размещения в Древней Греции
2. Средства размещения в Древнем Риме
3. Средства размещения в Древний Египте
4. История развития караван-сараев,
5. История появления почтовых станций
6. История гостеприимства в Древнем Китае
7. Первые пещерные гостиницы
8. Организация размещения в монастырях и замках.
9. Госпитали – как средневековое средство размещения
10. Влияние крестовых походов на развитие средств размещения.
11. Развитие средств размещения в разных европейских странах.
12. Истории успеха: Уилард Мариотт, Конрад Хилтон, Рей Крок, Кеммон Уилсон, Элсворт Статлер, Цезарь Ритц и Огюст Эскофье и др.
13. Развитие известных брендов: SubWay, Интер-Континенталь

14. Первые крупные гостиницы.
15. Отели-дворцы.
11. Темпы развития индустрии гостеприимства в разных странах
12. Современные технологии в гостиницах.
13. Гостиницы в царской России.
14. Развитие гостиничного дела в Советский период 1917-1990гг.  
Современный период.
15. Российские национальные гостиничные сети: Интурист-отель Групп курортов.
16. Особенности развития гостиничного дела в России в настоящее время.
17. Гостеприимство в повседневной жизни.
18. Подарок как составляющая гостеприимства, виды подарков и их язык.
19. Национальные традиции гостеприимства в России
- 20 Обслуживание vip-клиентов.
- 21 Встреча и прием иностранных туристов.
22. Европейская современная модель гостеприимства.
23. Азиатская современная модель гостеприимства.
24. Американская современная модель гостеприимства.
25. Восточноевропейская модель гостеприимства.
26. Шкала потребностей туристов.
27. Дресс-код как внешняя составляющая корпоративной культуры организации.
28. Этикет работников.
29. Гостеприимство как инструмент работы с конкурентами.
30. Способы привлечения потенциальных клиентов.
31. Система оценки удовлетворенности клиента.
32. Встреча и прием посетителей в ресторане.

## **7.2 . Балльно-рейтинговая система оценки деятельности студентов:**

Учебная деятельность:

1. Посещение лекций –  $14 * 1 = 14$  баллов.

2. Посещение семинаров –  $22*0,5=11$
3. Работа на семинарах –  $22*0,5=11$
4. Текущий контроль  $4*1=4$
4. Реферат или доклад по изучаемой теме курса – 10 баллов.

НИРС:

5. Выступление на научных конференциях – 10 баллов.

Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре для зачета:

50 баллов – допуск к сдаче зачета;

60-100 баллов – оценка «зачтено».

Критерий допуска к промежуточной аттестации по дисциплине (зачет), возможности получения автоматического зачета по дисциплине:

Для допуска к промежуточной аттестации (зачету) студент должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов. Для получения оценки «зачтено» студенту необходимо набрать за семестр 60 баллов.

Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) студентов для получения недостающих баллов в конце семестра:

В случае если к промежуточной аттестации набрана сумма менее 50 баллов, студенту необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических работ.

Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем):

- выполнение и защита отчетов по пропущенным практическим занятиям;
- прохождение рубежного контроля.

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.

### **7.3. Контрольно-оценочные средства.**

Перечень вопросов к зачету по курсу дисциплины:

1. Предмет, содержание и цели дисциплины «Искусство гостеприимства» и ее взаимосвязь с другими дисциплинами.
2. Гостеприимство как часть современного бизнеса.
3. История развития гостеприимства в Европе.
4. История гостеприимства в США.
5. История гостеприимства в России.
6. Развитие гостеприимства на современном этапе.
7. Современные модели гостеприимства
8. Встреча гостей. Общие правила приветствия.
9. Печатная продукция в индустрии гостеприимства.
10. Дресс-код как внешняя составляющая корпоративной культуры организации.
11. Деловой обед. Последовательность подачи блюд и напитков.
12. Цели и стратегии службы приема и размещения туристов.
13. Обслуживающий персонал в униформе.
14. Медицинская и инженерно-техническая службы.
15. Телефонная служба.
16. Цикл обслуживания туристов.
17. Стойка регистрации (ресепшн)
18. Технология обслуживания посетителей в ресторане.
19. Способы обслуживания посетителей в номерах, на этажах, кафе, барах, ресторане.
20. Формы и стили обслуживания туристов в гостиницах.
21. Шкала потребностей туристов.
22. Формирование коммуникативных навыков и профессиональная этика работников гостиниц.
23. Этикет работников.
24. Банкеты и кейтеринг.



25. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства.

## 8. Образовательные технологии

При обучении дисциплине «Искусство гостеприимства» применяются следующие современные образовательные технологии:

- интерактивные формы проведения лекционных занятий;
- симуляция научных дискуссий (с использованием мультимедийных технологий);
- интернет-тренинги, защита рефератов;
- составление электронной базы данных;
- участие в научных конференциях по данной дисциплине.

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	<i>Активные и интерактивные методы и формы обучения</i>	Трудоемкость, часы
P1	История гостиничного дела	Диалоги, ролевые игры, мультимедиа	5
P2	Гостиничное дело в европейской культуре	Презентации, диалоги	1
P3	Гостиничное дело в отечественной культуре	Конференция, круглый стол	5
Итого:			11
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			<b>20%</b>

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 9.1 Основная литература

1. Индустрия гостеприимства: учеб. пособие/ Т.Ю.Сивчикова, Н.С.Носова. – М.: «Дашков и К», 2014. – 272 с.
2. История туризма: учеб. пособие /М.В.Соколова. – М.: «Академия», 2012. – 352 с.
3. Основы индустрии гостеприимства: учеб. пособие/ Д.Г.Брашнов, Е.Г.Мигунова.- М.: Флинта, 2013. – 224 с.

4. Руденко Л.Л. и др. Технологии гостиничной деятельности: учеб. пос. для бакалавров. – М.: «Дашков и К», 2014. – 176 с.

## **9.2 Дополнительная литература**

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. – М.: «Академия», 2011.- 224 с.

2. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм. – М.: Альфа-М, 2011. – 224 с.

3. Корнеев Н.В. и др. Технология гостиничного сервиса. – М.: «Академия», 2011. – 272 с.

4. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: «Академия», 2011. – 208 с.

5. Могильный М.П. и др. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах. – М.: ДеЛипринт, 2007. – 176 с.

6. Родионова Н.С. Организация гостиничного дела. – СПб., 2014.- 352 с.

7. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.- М.: «Альфа-М», 2012. – 304 с.

8. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: ИД «ФОРУМ», 2010. – 352 с.

9. Уокер Д.Р. Управление гостеприимством. Вводный курс. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 880 с.

10. Чудновский А.Д. и др. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. – М.: ИД «ФОРУМ», 2011. – 400 с.

## **9.3. Электронный ресурс**

1. [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru).

## **10. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

- доступ к сети Интернет во время самостоятельной подготовки;
- наличие специальных аудиторий, оборудованных мультимедийной аппаратурой;

- библиотечный фонд;
- тестовые задания для проверки знаний по русскому языку и культуре речи;
- интерактивная доска.