

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

Кафедра «Социально-культурный сервис и коммуникации»

Исходное:  
 Председатель Ученого Совета  
 Курганского филиала  
 ОУП ВО «АТМО»  
 В.Г.Рогов  
 от 28.07.2015г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Искусство гостеприимства

Направление подготовки: 43.03.02 «Туризм»

Форма обучения: заочная

(очная, заочная)

Цикл дисциплин: Б1. В. ОД.14

(ТСЭ, МЖЕИ, ОП, и т.д.)

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

Вид учебной работы	Часы	Курс			
		1	2	3	4
Аудиторные занятия (всего), в том числе:	8	8			
Лекции	2	2			
Лабораторные работы					
Практические занятия:	6	6			
Из них: текущий контроль (тестирование, коллоквиум) (ТК)					
% интерактивных форм обучения от аудиторных занятий по дисциплине	30%	30%			
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	60	60			
Курсовая работа: (КР)					
Курсовой проект: (КП)					
Контрольная работа					
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен):	зачет	зачет			
	4	4			
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 приложением от 6 во 43.03.02. Туризм.

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

Самильченко И.А. / ИДБ /

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

Программа пересмотрена и утверждена  
на 2016 - 2017 учебный год в связи  
с приложением текста рекомендацией  
интернет-ур.

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

Жукова К.В. / Жуков /

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

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

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Рабочая программа составлена:

Рабочая программа составлена:

- с учётом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по направлению 43.03.02 «Туризм»;
- на основании учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению.

Рабочую программу разработала:

Данильченко Ш.А.

Ш.А.

Программа утверждена на заседании кафедры

Социально-культурного сервиса и туризма

Протокол № 6

« 4 » февраля 2016.

Заведующий кафедрой

Данильченко Ш.А.

Ш.А.

## **1 Место дисциплины в структуре ООП ВО: Б1.В.ОД.14**

Дисциплина «Искусство гостеприимства» входит в вариативную часть обязательных дисциплин, освоение которой 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, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности

ОК – 2 - способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах

ОК - 5 – способностью к самоорганизации и самообразованию

ОПК – 3–способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов

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, ОПК)	Образовательный результат
ОК-1	основные культурно-исторические ценности,

	исторические этапы развития гостеприимства и туризма, их специфику, модели гостеприимства, закономерности их функционирования и развития
ОК-2	особенности приема и размещения гостей и их значение в индустрии гостеприимства и туризма с учетом экономических знаний
ОК-5	закономерности развития и особенности искусства гостеприимства и его значение для выработки целостного взгляда на проблемы индустрии гостеприимства и туризма
ОПК -3	базовые основы информационно-коммуникационных технологий с учетом требований информационной безопасности в индустрии гостеприимства и источники информации по объекту туристского продукта

2) уметь:

Индекс компетенции (ОК, ОПК)	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 - 2	выделять теоретические, прикладные, ценностные аспекты искусства гостеприимства, применять их для обоснования решений, как в повседневной жизни, так и в профессиональной области
ОК -5	оценивать достижения искусства гостеприимства на основе знания, обосновывать личную позицию по проблемам гостеприимства ориентироваться в современном гостеприимстве и быть способным к диалогу как способу отношения к культуре и обществу
ОПК -3	- использовать основы информационно-коммуникационных технологий с учетом требований информационной безопасности в индустрии гостеприимства и источники информации по объекту туристского продукта

3) владеть:

Индекс компетенции (ОК, ОПК)	Образовательный результат
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 - 2	навыками приема и размещения гостей в индустрии гостеприимства и туризма с учетом экономических знаний
ОК -5	представлением об искусстве гостеприимства как о социально-историческом феномене, формирующим определенную позицию, пониманием специфики гостеприимства, навыками выражения своих мыслей и мнения
ОПК -3	навыками применения информационно-коммуникационных технологий с учетом требований информационной безопасности в индустрии гостеприимства и источников информации по объекту туристского продукта

**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-2, ОК-5, ОПК-3.

Шифр раздела, темы дисциплины	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				зачетные единицы
			Общекультурные	и общепрофессиональные			
<b>Р1</b>	<b>Введение</b>	8	ОК-1	ОК-2	ОК-5	ОПК-3	0,2
<b>Р2</b>	<b>История гостеприимства</b>	24	ОК-1	ОК-2	ОК-5	ОПК-3	0,7



<b>РЗ</b>	<b>Организация приема и обслуживания туристов</b>	36	ОК-1	ОК-2	ОК-5	ОПК-3	1
	Зачет	4	ОК-1	ОК-2	ОК-5	ОПК-3	0,1
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>Р1</b>	<b>Введение</b>			
<b>Т1</b>	Предмет и задачи курса «Искусство гостеприимства». Гостеприимство как часть современного бизнеса	2		6
<b>Р2</b>	<b>История гостеприимства</b>			
<b>Т1</b>	История гостеприимства в Европе			6
<b>Т2</b>	История гостеприимства в США			6
<b>Т3</b>	История гостеприимства в России			6

<b>T4</b>	Современные модели гостеприимства			6
<b>P3</b>	<b>Организация приема и обслуживания туристов</b>			
<b>T1</b>	Организация размещения туристов		2	6
<b>T2</b>	Организация обслуживания в гостиничных комплексах		2	6
<b>T3</b>	Способы приема и обслуживания туристов в индустрии питания		2	6
<b>T4</b>	Профессиональная этика работников гостиниц			6
<b>T5</b>	Психология обслуживания в индустрии туризма			6
<b>Итого по всем разделам:</b>		2	6	60
<b>Подготовка к зачету</b>				4
<b>Всего</b>				72

## **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.

## **6.3 Содержание практических занятий**

## **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.

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

Шифр СРС	Виды самостоятельной работы студентов (СРС)	Наименование и содержание	Трудоёмкость, 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	3	Контрольные работы, тестирование
		С1.Р3 Организация размещения	2	Контрольные

		туристов.		работы, тестирование
		С1.Р3 Организация обслуживания в гостиничных комплексах.	2	Контрольные работы, тестирование
С2	Изучение разделов, тем дисциплины, не вошедших в лекционный курс	С2.Р2 История гостеприимства в Европе.	2	Контрольные работы, тестирование
		С2.Р2 Развитие индустрии гостеприимства в России	7	Выступление на семинаре, тестирование
		С2.Р2 История гостеприимства в США	10	Контрольные работы, тестирование
С3	Подготовка к аудиторным занятиям (практические занятия, текущий и рубежный контроль)	С3.Р2 Способы приема и обслуживания туристов в индустрии питания.	4	Сводная таблица
		С3.Р3 Профессиональная этика работников гостиниц.	4	ОДИ (работа в команде)
		С3.Р3 Психология обслуживания в индустрии туризма.	4	Дискуссия Построение «дерева решений»
С4	Выполнение домашних работ.	С4.Р2 История гостеприимства в России.	8	Сводная таблица
С5	Подготовка к аттестации по дисциплине (зачет)	С5 Выполнение теста по курсу «Искусство гостеприимства»	12	Тест
		С5.Р1, Р2, Р3, Р4	6	Итоговое зачетное компьютерное тестирование
			64	

## 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. 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.

Критерии определения оценок на зачете:

Оценка «зачтено» ставится студенту, ответ которого содержит:

- знание программного материала, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой;
- знание основных понятий, умение оперировать ими;
- знание монографической литературы по курсу свидетельствует о способности: самостоятельно критически оценивать основные положения курса и увязывать теорию с практикой;
- владение научным стилем речи;
- умение анализировать социальные концепции, направления;
- знание основных категорий и понятий, умение оперировать ими.

Оценка «не зачтено» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, а также допустившему принципиальные ошибки при изложении материала.

## 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	Активные и интерактивные методы и формы обучения	Трудоемкость, часы
P2	История гостеприимства	Презентации, диалоги, мультимедиа	1
P3	Организация приема и обслуживания туристов	Конференция, круглый стол, ролевые игры	1,4
Итого:			2,4
Интерактивных занятий от объема аудиторных занятий %			30%

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 9.1 Основная литература

1. Индустрия гостеприимства: Учебное пособие/ Т.Ю.Сивчикова, Н.С.Носова. – М.: «Дашков и К», 2014. – 272 с.
2. Основы индустрии гостеприимства: Учебное пособие/ Д.Г.Брашнов, Е.Г.Мигунова.- М.: Флинта, 2013. – 224 с.
3. Руденко Л.Л. и др. Технологии гостиничной деятельности: Учебное пособие для бакалавров. – М.: «Дашков и К», 2014. – 176 с.
4. История туризма: Учеб.пособие /М.В.Соколова. – М.: «Академия», 2012. – 352 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 – С-Пб.: 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**

4. [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 кафедры;
- тестовые задания для проверки знаний по русскому языку и культуре речи;
- интерактивная доска.