Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ КемГУ
Дата и время: 2023-04-23 00:00:00
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

Кузбасский гуманитарно-педагогически институт

Факультет __ информатики, математики и экономики _____

«УТВЕРЖДАЮ»
Декан
Фомина А.В. _____
«10» февраля 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

К.М.04.01 Введение в индустрию гостеприимства

Направление
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки
«Гостиничная деятельность»

Программа бакалавриата

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
Заочная

Год набора 2022

Новокузнецк 2022

Оглавление

1 Цель дисциплины 3

1.1 Формируемые компетенции 3

1.2 Индикаторы достижения компетенций 3

1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине 3

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации. 5

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины. 5

3.1 Учебно-тематический план 5

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы 6

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации. 10

5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины 12

5.1 Учебная литература 12

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины 12

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы 13

6 Иные сведения и (или) материалы 13

6.1.Примерные темы и варианты письменных учебных работ 13

6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации 18

1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы бакалавриата (далее - ОПОП): ОПК–2.

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицу 1

1.1 Формируемые компетенции

Таблица 1 - Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции
Общепрофессиональная	Управление	ОПК-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания

1.2 Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2 – Индикаторы достижения компетенций, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенций, формируемые дисциплиной	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию по ОПОП
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-2.2.Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	**К.М.04.01 Введение в индустрию гостеприимства** К.М.04.04 Основы предпринимательской деятельности К.М.04.05 Управление человеческими ресурсами К.М.05.01 Технологии и организация гостиничной деятельности К.М.05.02 Технологии и организация общественного питания гостиничного комплекса К.М.05.04 Гостиничный менеджмент К.М.05.06 Проектирование гостиничной деятельности К.М.09.01(У) Ознакомительная практика К.М.09.02(П) Организационно-управленческая практика К.М.10 Государственная итоговая аттестация К.М.10.01(Д) Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного пита-	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-2.2.Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гос-	**Знать:** - основные понятия индустрии гостеприимства, сферы услуг; - роль индустрии гостеприимства на современном этапе в России и за рубежом; - основные этапы становления и развития индустрии гостеприимства в России, Европе, США;

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ния	теприимства и общественного питания.	- типы средств размещения и их характеристику; типы классификаций гостиничных предприятий; - цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; организационную структуру управления в индустрии гостеприимства; современные тенденции управления; - законодательную базу деятельности гостиничных предприятий; - структуру гостиничного предприятия и функции основных служб; - функции и типы предприятий общественного питания, их роль в индустрии гостеприимства; - квалификационные требования к персоналу в индустрии гостеприимства; - основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. **Уметь:** - анализировать роль и значимость гостиничной индустрии в России и за рубежом; - отличать типы средств размещения друг от друга, типы предприятий общественного питания друг от друга, презентовать основные услуги этих предприятий; - определять классификацию гостиниц и номеров, типы и виды гостиничных предприятий; - определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - анализировать организационные структуры гостиничных предприятий различных типов и классов обслуживания; - организовывать специализированные формы обслуживания гостей, проводить подготовку к их обслуживанию. **Владеть:** - теоретическими основами гостеприимства; - навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и других средств размещения; - навыками применения стандартов обслуживания в индустрии; - методами и приемами планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания; - навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
		запросам потребителей; - навыками применения современных технологий обслуживания в индустрии гостеприимства.

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.

Таблица 4 – Объем и трудоемкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоемкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	***Кол-во часов***	
	ОФО	***ЗФО***
1 Общая трудоемкость дисциплины	-	144
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	-	8
Аудиторная работа (всего):	-	8
в том числе:	-	
лекции	-	4
практические занятия, семинары	-	4
практикумы	-	
лабораторные работы	-	
в интерактивной форме	-	
в электронной форме	-	
Внеаудиторная работа (всего):	-	127
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем	-	
подготовка курсовой работы /контактная работа	-	
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)	-	
творческая работа (эссе)	-	
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	-	127
4 Промежуточная аттестация обучающегося : экзамен – 1 семестр	-	9

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Таблица 5 - Учебно-тематический план

№ недели п/п	**Разделы и темы дисциплины по занятиям**	**Общая трудоёмкость *(всего час.)***	**Трудоемкость занятий (час.)**						**Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости**
			ОФО			**ЗФО**			
			Аудиторн. Занятия		**СРС**	**Аудиторн. Занятия**		**СРС**	
			лекц.	**практ.**		**лекц.**	**практ.**		
	Основные понятия и определения индустрии гостеприимства	18				1	1	20	Устный опрос, реферат

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость *(всего час.)*	Трудоемкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			ЗФО			
			Аудиторн. Занятия		СРС	Аудиторн. Занятия		СРС	
			лекц.	практ.		лекц.	практ.		
	Основные этапы становления и развития мировой индустрии гостеприимства	18				1	1	20	Устный опрос, подготовка доклада и /или презентации
	Типы гостиничных предприятий и их классификация. Международные системы классификации средств размещения. Классификация гостиниц в России	18					1	20	Устный опрос, ситуационное задание
	Современные тенденции управления в индустрии гостеприимства. Методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	18					1	20	Устный опрос, подготовка доклада и /или презентации
	Структура гостиничного предприятия. Службы гостиниц и их функции	18				1		25	Игровой метод – моделирование ситуации, контрольный тест.
	Функции и типы предприятий общественного питания, их роль в индустрии гостеприимства	18				1		22	Реферат
	Промежуточная аттестация - ***экзамен***	9							Экзамен (9 час.)
	Всего:	**144**				**4**	**4**	**127+9**	

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины
Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
1	Основные понятия и определения индустрии гостеприимства	Предмет, цели и задачи изучения дисциплины индустрия гостеприимства, связь с другими учебными дисциплинами. Основные и базовые понятия индустрии гостеприимства. Гость как центральная категория в индустрии гостеприимства. Роль и место индустрии гостеприимства в современной рыночной экономике. Понятие гостиничной услуги. Отличительные черты услуги как особого экономического продукта. Гостеприимство как часть сферы услуг. Роль гостиничных услуг в индустрии туризма.
2	Основные этапы становления и развития мировой индустрии гостеприимства	Развитие индустрии гостеприимства Европы. Эволюция американской индустрии гостеприимства. История гостеприимства России. Современные тенденции развития мировой индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
		Интеграционные процессы в гостиничной индустрии. Внутренние и внешние факторы развития индустрии гостеприимства.
3	Типы гостиничных предприятий и их классификация. Международные системы классификации средств размещения. Классификация гостиниц в России	Основные виды средств размещения. Коллективные и индивидуальные средства размещения. Параметры классификации коллективных средств размещения. Типы гостиниц и их классификация. Классификация средств размещения по назначению, по вместимости номерного фонда, по виду собственности, месторасположению, по целевому рынку и т.д. Бизнес-отели. Конгресс-центры. Апарт-отели. Казино-отели. Гостиницы длительного проживания. Таймшер-отели. Мотели. Пансионы. Курортные отели. Ротели, ботели, флотели, флайтели. Старинные замки, шале, бунгало. Виды гостиниц по месторасположению. Городские: центральные, периферийные. Загородные, придорожные, курортные. Классификация гостиничных предприятий по виду собственности. Независимые гостиницы, и гостиничные цепи. Лучшие, крупнейшие и самые необычные отели. Гостиничные цепи мира. Международные системы классификации средств размещения. Звездная система. Система букв, классов, категорий. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Франции, Испании). Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда). Классификация средств размещения в США и Канаде. Подходы к применению систем категоризации средств размещения в разных странах. Основные критерии классификации отелей в разных странах. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах. Система обязательной классификации гостиниц и других средств размещения в РФ. Отличия новой системы классификации от прежних. Порядок прохождения. Экспертная оценка соответствия требованиям категории, критерии балльной оценки гостиниц и других средств размещения. Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации.
4	Современные тенденции управления в индустрии гостеприимства. Методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Формы управления в индустрии гостеприимства. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. Модель Ритца. Модель Кемонса Уильсона. Добровольные гостиничные цепи. Гостиничные консорциумы. Семейства и ассоциации. Современные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Виды управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, контракт на управление, договор аренды, консорциумы, независимое управление. Управление гостиничными сетями. Преимущества гостиничных цепей. Самые крупные гостиничные цепи. Независимые гостиницы. Проблемы, сложности независимых гостиниц. Преимущества перед гостиничными сетями. Примеры уникальных отелей мира. Франчайзинг как современный и эффективный способ ведения гостиничного и ресторанного бизнеса. Определения: «франчайзинг», «франшиза», «франчайзер», «франчайзи», «брэнд», «логотип». Условия заключения договора «франшизы». Права и обязанности сторон. Их риски. Преимущества и недостатки франшизы. Контракт на управление средствами размещения. Выбор управляющей компании. Основные положения контракта на управления. Права и обязанности собственника средства размещения и управляющей компании. Таймшер как современная тенденция развития индустрии гостеприимства. Достоинства и недостатки таймшера. Сегмент потребителей таймшера. Условия оплаты. Система таймшера в России.

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
5	Организационная структура гостиничного предприятия. Службы гостиниц и их функции	Виды организационных структур гостиничного предприятия. Определение организационной структуры. Типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства. Линейная, функциональная, линейно-функциональная структуры управления. Основные отличия. Преимущества и недостатки. Виды функциональных подразделений гостиничного предприятия. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Служба приема и размещения. Служба обслуживания номерного фонда. Служба питания. Инженерно-техническая служба. Служба безопасности. Служба бухгалтерского учета, или финансовая служба.
6	Функции и типы предприятий общественного питания, их роль в индустрии гостеприимства	Типы предприятий общественного питания. Классификация предприятий питания. Ресторан, бар, кафе, закусочная, столовая. Классификация ресторанов. Философия ресторанного бизнеса. Ресторан гастрономический. Ресторан повседневный. Бар. Ресторан быстрого обслуживания. Организация обслуживания питанием в гостиницах. Условия питания: полный пансион, полупансион, только завтрак, всё включено. Методы обслуживания в ресторанах: «а-ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание. Виды меню.

Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание и формы проведения
1	Основные понятия и определения индустрии гостеприимства	Цель и задачи: получение теоретических и практических знаний в области индустрии гостеприимства. Вопросы к обсуждению: 1. Современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства на современном этапе. 2. Понятие термина гостеприимство. Значение словосочетания «индустрия гостеприимства». 3. Сегменты индустрии гостеприимства. 4. Средства размещения. 5. Виды предприятий питания. 6. Туристские компании и фирмы. 7. Организация и проведение конгрессов, форумов, съездов, конференций, и т. п. 8. Роль шоу-бизнеса в индустрии гостеприимства. Задания для самостоятельной работы: подготовить доклады на тему: «История развития индустрии гостеприимства в г. Новокузнецке и Кемеровской области», «Психология обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства», «Тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства», «История развития гостиничной индустрии стран АТР и ЮВА». *Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии.*
2	Основные этапы становления и развития мировой и отечественной индустрии гостеприимства	Цель и задачи: получение теоретических и практических знаний в области развития мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Вопросы к обсуждению: 1. Заслушивание докладов по темам. 2. Моделирование ситуации: психологический портрет клиента. 3. Краткая история становления и развития индустрии гостеприимства. 4. Внутренние и внешние факторы развития индустрии гостеприимства. 5. Анализ рынка гостиничных услуг в г. Новокузнецке и Кемеров-

		ской области Задания для самостоятельной работы: подготовить доклады на тему: «Национальные системы классификации на примере определенной страны». *Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии*
3	Типы гостиничных предприятий и их классификация. Международные системы классификации средств размещения. Классификация гостиниц в России	Цель и задачи: научиться отличать типы средств размещения друг от друга, типы предприятий общественного питания друг от друга, презентовать основные услуги этих предприятий. Типы гостиниц и их классификация. Получить и закрепить информацию о наиболее распространенных системах классификации средств размещения в России и за рубежом. Вопросы к обсуждению: 1. Виды отелей по назначению. 2. Виды отелей по месторасположению. 3. Характеристика отелей делового назначения. 4. Клубные отели. 5. Центральные гостиницы г. Новокузнецка и их характеристика. 6. Рекреационные зоны и санатории Кемеровской области. 7. Классификация средств размещения по назначению, по вместимости номерного фонда, по виду собственности, месторасположению, по целевому рынку и т.д. 8. Классификация гостиничных предприятий по виду собственности. 9. Классификация средств размещения в России. Задания для самостоятельной работы: выступление студентов с презентациями с докладами.
4	Современные тенденции управления в индустрии гостеприимства. Методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Цель и задачи: получение теоретических знаний в области форм управления в индустрии гостеприимства. Становление и развитие российских гостиничных сетей. Современные тенденции - особенностей и перспектив развития франчайзинга, таймшера. Вопросы к обсуждению: 1. Виды управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, контракт на управление, договор аренды, консорциумы, независимое управление. 2. Становление и развитие российских гостиничных сетей. 3. Международные гостиничные сети в России. 4. Специализация управляющих компаний, их роль и задачи в управлении по договору собственником. 5. Франчайзинг – «бизнес с нуля». 6. История появления и развития таймшера в России. 7. Современное состояние таймшера. Задания для самостоятельной работы: подготовить доклады на тему «Развитие международных франчайзинговых цепей в России», «Проблемы развития таймшера в России». Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии.
5	Организационная структура гостиничного предприятия. Службы гостиниц и их функции	Цель и задачи: получение теоретических знаний в области особенностей организационных структур для разных видов средств размещения. Вопросы к обсуждению: 1. Методы проектирования организационных структур. 2. Разработка организационной структуры для малой гостиницы. 3. Разработка штатного расписания на примере бизнес-отеля. 4. Разработка организационной структуры для загородного отеля. Задания для самостоятельной работы: подготовить доклады на тему «Организация службы питания в гостиничном комплексе», «Современное развитие малых гостиничных предприятий в странах Европы, США и Азии». Проводятся в форме деловой игры – моделирование ситуаций.

6	Функции и типы предприятий общественного питания, их роль в индустрии гостеприимства	Цель и задачи: получение теоретических знаний в области тенденций, особенностей и перспектив развития предприятий питания. Вопросы к обсуждению 1. Тенденции в развитии ресторанного бизнеса. 2. Предприятия общественного питания, входящие в международные или российские сети. 3. Кейтеринг как современный способ организации предприятия питания. 4. Виды кейтеринга. Проводится в форме семинара по обобщению и углублению знаний с элементами дискуссии.

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7 - Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (16 недель)
Текущая учебная работа ЗФО				
ЗФО Текущая учебная работа в семестре (посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	**60** (100% /баллов приведенной шкалы)	Лекционные занятия (3 занятия)	**1 балл** - посещение 1 лекционного занятия	3
		Практические занятия (2 занятия).	**2 балл** - посещение 1 практического занятия и выполнение работы на 51-65% **3 балла** - и выполнение работы на 51-65%3 **4 балла** – посещение 1 занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%	2-8
		Подготовка доклада (презентации)	**За одну работу** **8 баллов** (пороговое значение) **14 баллов** (максимальное значение)	8-14
		Контрольная работа	**За одну работу** **11 баллов** (пороговое значение) **20 баллов** (максимальное значение)	11 - 20
		Подготовка реферата	**За одну работу** **11 балла** (пороговое значение) **20 баллов** (максимальное значение)	11-20
		Итоговое тестирование	**10 баллов** (51 - 65% правильных ответов) **15 баллов** (66 - 84% правильных ответов) **20 баллов** (85 - 100% правильных ответов)	10-20
		Тестирование по ряду тем	**6 балла** (51 - 65% правильных ответов) **10 баллов** (66 - 84% правильных ответов) **15 баллов** (85 - 100% правильных ответов	6-15
			Итого по текущей работе в семестре	**51 - 100**

Таблица 8 - Текущая учебная работа для ОФО

Вид деятельности	*Количество баллов*	
	минимум	*максимум*
1.Посещение лекций (балл*число занятий) (9)	**1**	**1**
2.Практические занятия /семинары (балл*число занятий) (9)	**2** (посещения занятия)	**4**(существенный вклад на занятии относительно всей

		группы)
3.Контрольная работа (тест)	**6**	**10**
4. Подготовка проекта	**6**	**12**
5. Подготовка доклада(3)	**2(6)**	**4(12)**
6. Подготовка доклада-презентации(3)	**2 (6)**	**7(21)**
Итого по текущей работе в семестре	**51**	**100**

*****Преподаватель может выставить оценку по результатам текущей работы обучающегося по дисциплине в семестре без прохождения аттестационного испытания (экзамена).

В промежуточной аттестации оценка выставляется в ведомость в 100-балльной шкале и в буквенном эквиваленте (таблица 9):

Таблица 9. Оценка уровня усвоения дисциплины и компетенций

Критерии оценивания компетенции	**Уровень усвоения дисциплины и компетенций**	**Итоговая оценка**		**Сумма баллов по 100-балльной шкале**
		Экзамен /зачет с оценкой	**зачет**	
		Буквенный эквивалент / оценка	**Буквенный эквивалент**	
Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, демонстрирует отрывочные знания, не способен решать практические профессиональные задачи, допускает множественные существенные ошибки в ответах, не умеет интерпретировать результаты и делать выводы.	первый	Неудовлетворительно / 2	Не зачтено	Менее 51 балла
Обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, фрагментарно способен решать практические профессиональные задачи, допускает несколько существенных ошибок решениях, может частично интерпретировать полученные результаты, допускает ошибки в выводах.	пороговый	Удовлетворительно / 3	Зачтено	51-65
Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен решать практические профессиональные задачи, но допускает отдельные несущественные ошибки в интерпретации результатов и выводах.	повышенный	Хорошо / 4		66-85
Обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических профессиональных задач. Правильно интерпретирует полученные результаты и делает обоснованные выводы.	продвинутый	Отлично/ 5		86-100

Студент, не набравший требуемой минимальной суммы баллов, или желающий улучшить оценку по дисциплине (повысить баллы) проходит аттестационное испытание – сдает экзамен, при опреде-

лении итоговой оценки суммируются баллы по результатам текущей работы в семестре и полученные в результате аттестационного испытания.

Экзаменационный билет включает 2 теоретических вопроса и 1 практическое задание. В случае сдачи экзамена студент может набрать баллов (два теоретических ответа по 5 баллов и правильный ответ на практическое задание – 5 баллов). Итого максимальное количество баллов на экзамене – 15.

5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература:

1. Можаева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 120 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-106685-0. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/968928

2. Уокер, Д. Управление гостеприимством: Вводный курс : учебник / Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров. – ЭЛ. текстовые данные. - Москва : Юнити-Дана, 2012. - 880 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00990-9. - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745

Дополнительная литература:

1. Инграм, Х. Гостиничный бизнес: учебник / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. – Эл. текстовые данные. – Москва : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. -- Текст : электронный. - ISBN 5-238-00792-2- URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731

2. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н.Семеркова [и др.]. – Эл. текстовые данные. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). -- Текст : электронный. ISBN 978-5-16-010163-7. - URL: http://znanium.com/bookread2.php?book=473650

3. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания : учебное пособие / Л.Н. Рождественская, С.И. Главчева, Л.Е. Чередниченко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 179 с., [4] с. ил. - ISBN 978-5-16-108188-4. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/1058887

4. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 412 с. — (Высшее образование). - Текст : электронный. — ISBN 978-5-534-12232-9. - URL: https://urait.ru/bcode/447083

5. Амирова, З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие / З.Б. Амирова ; Министерство транспорта Российской Федерации, (ФБОУ ВПО) «Московская государственная академия водного транспорта», Кафедра «Гостиничного и туристического бизнеса». – Эл. текстовые данные. - Москва : Альтаир : МГАВТ, 2014. - 85 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн. . -- Текст : электронный - URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ согласно таблице 10.

Таблица 10 - Учебные аудитории и программное обеспечение

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом

615 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: - занятий лекционного типа; - текущего контроля и промежуточной аттестации; **Специализированная (учебная) мебель:** доска меловая, кафедра, столы, стулья. **Оборудование для презентации учебного материала:** *стационарное* - компьютер, экран, проектор, акустическая система (колонки). **Используемое программное обеспечение:** UbuntuLinux (свободно распространяемое ПО),LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.**	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19
610 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: - занятий семинарского (практического) типа. **Специализированная (учебная) мебель:** доска меловая, кафедра, столы, стулья. **Оборудование для презентации учебного материала:** *стационарное* - компьютер, экран, проектор. **Используемое программное обеспечение:** MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.**	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - http://ecsocman.hse.ru
2. База данных Научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU - https://elibrary.ru/defaultx.asp
3. Реестр профессиональных стандартов - http://profstandart.rosmintrud.ru

6 Иные сведения и (или) материалы

6.1.Примерные темы и варианты письменных учебных работ

Таблица 11 - Примеры тестовых вопросов:

1. Что является критерием для присвоения гостиничному комплексу той или иной категории	a) архитектура и ландшафт; b) набор услуг; c) качество процесса обслуживания клиентов; d) наличие рекреационных услуг
2. Классификация средств размещения гостей, принятая в России	a) система букв; b) система разрядов; c) система звезд; d) отсутствует
3. Какой номер не относится к номерам высшей категории?	a) студия; b) апартамент; c) люкс; d) семейный

4. Средства размещения в России – это…	a) любые объекты, предназначенные для временного проживания туристов; b) совокупность гостиничных предприятий; c) любые заведения (кроме гостиниц), предоставляющие места для ночлега туристам; d) Помещения используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения
5. Какие профессиональные сферы деятельности включает в себя индустрия гостеприимства	a) туризм, размещение, питание, транспорт; b) туроператоры, турагенты, гостиницы, рестораны; c) размещение, питание, транспорт, досуг;
6. На основании, какого документа определяется категория гостиницы в России?	a) ГОСТ Р 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц b) Государственная система классификации гостиниц и других средств размещения. (Приказ Минэкономразвития от 21.06.2003 №197) c) ГОСТ 28681.4-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц. d) Система классификации гостиниц и других средств размещения (утв. приказом Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. N 86). e) Приказ Министерства культуры Российской Федерации «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» № 1215 от 11 июля 2014 года.
7. Место индустрии гостеприимства в системе отраслей народного хозяйства России:	a) отрасль гостеприимства имеет тесную взаимосвязь только с туристским бизнесом; b) индустрия гостеприимства связана только с развитием транспортной инфраструктуры; c) развитие этой отрасли способствует развитию практически всех отраслей народного хозяйства России, начиная от легкой промышленности, машиностроения, кончая развитием производства сельскохозяйственной продукции; d) работает в автономном режиме.
8. Какие службы имеются в организационной структуре мини-отеля?	a) административная и коммерческая; b) служба портье, служба бронирования, служба питания, служба коммерческая, финансовая, служба МТО, служба управления персоналом; c) служба приема и размещения, служба уборки, администрация ;
9. Основные преимущества франчайзинга в ГРК.	a) Снижение фактора риска при создании гостиниц, использование франшизы получателем торговой марки от франчайзера, повышение качества услуг, централизованный маркетинг и бронирование; b) Только снижение фактора коммерческого риска; c) Использование фирменных стандартов; d) Нет особых преимуществ.
10. Какие формы управления гостини-	a) контрактное управление, управление владельцем, управление на основе франшизы; b) управление владельцем, акционерами;

цами распространены в мировой практике?	c) только менеджерами, нанимаемыми по контракту; d) гостиничные сети.
11. Какие цели стоят перед организаторами гостиничных цепей?	a) стремление к стандартизации услуг, к узнаваемости гостиниц, к снижению издержек на снабжение и обучение, повышение прибыли; b) стремление к узнаваемости и повышению прибыли; c) стандартизация услуг и повышение качества
12. Коллективное средство размещения – это	a) любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении, число номеров, которое в нем имеется не превышает определенный минимум; b) средство размещение, принадлежащее обществу (коллективу) собственников, имеющее количество номеров не ниже установленного законодательством, управляемое на коллегиальной основе и обслуживающее, в основном, индивидуальных туристов (включая ночевки). c) средство размещения с количеством номеров не ниже установленного, предоставляющее размещение, включая ночевку, для больших групп (коллективов) туристов; d) Помещения, имеющие не менее пяти номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для предоставления услуг размещения
13. Основной производитель гостиничного продукта:	a) дирекция гостиницы; b) руководитель службы приема и размещения; c) горничная.
14. Какое из нижеуказанных определений характеризует таймшер?	a) Покупка жилого помещения, которое владелец затем сдает другим лицам на то время, пока он сам там не живет. b) Покупка номера и ли апартаментов в отеле с условием, что владелец включает помещение в общий номерной фонд для сдачи клиентам на то время, пока он сам им не пользуется. c) Покупка права использования жилого помещения на определенный период в течение каждого года. d) Всё указанное выше является примерами таймшера.
15. Наличие медицинского кабинета обязательно для гостиниц от..	a) 2 звезд b) 3 звезд c) 4 звезд d) 5 звезд
16. Гостиничные комплексы, помещения и номерной фонд в которых продан индивидуальным владельцам, проживающим или сдающим в аренду эти помещения отдыхающим - это ...	a) Кондоминиум b) Таймшерные отели c) Кондоминиумы и таймшерные отели d) Отели постоянного проживания

Данный контрольный тест проводится письменно на практическом занятии. Для успешного выполнения теста от студента требуется посещение лекций, подготовка и работа на практических

занятиях.

Примерная тематика рефератов, эссе, докладов

1. История развития индустрии гостеприимства в г. Новокузнецке и Кемеровской области.
2. Истрия развития гостиничной индустрии стран АТР и ЮВА
3. Психология обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства.
4. Национальные системы классификации на примере определенной страны.
5. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
6. Некоммерческие организации, цели, задачи на примере нескольких ассоциаций. 8. Требования, предъявляемые к специалистам индустрии гостеприимства.
9. Развитие международных франчайзинговых цепей.
10. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии.
11. Организация службы питания в гостиничном комплексе.
12. Проблемы развития таймшера в России.
13. Тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства.
14. Современное развитие малых гостиничных предприятий в странах Европы, США и Азии.

Промежуточный контроль проводится в виде итогового теста (по всему курсу, включая темы, изученные самостоятельно) в 1 семестре. Максимальный балл за полностью правильно выполненный тест составляет 20 баллов.

Рейтинговая оценка по дисциплине ставится на основании оценок за контрольные задания, выполняемые в течение семестра (текущий контроль).

Образцы тестов, заданий

Итоговый тест представляет собой перечень вопросов всех тестов, проводимых в течение курса. Образец теста представлен ниже:

1. Какому понятию соответствует данное определение: совокупность вещественных и невещественных потребительских стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей туриста, возникающих в период его туристского путешествия и вызванных именно этим путешествием?

а) услуга;
б) гостиничная индустрия;
в) туристский продукт.

2. Вставьте в предложения подходящие по смыслу слова:

а) Человек прибегая к услугам средства размещения, находясь вне дома, желает получить комфортный ночлег, вкусную еду, как дома. Если данная услуга произведена не хуже, чем дома – гость…….. А если услуга произведена лучше, чем дома, тогда гость – …….

б) Специфика индустрии туризма – многообразие и комплексность прямого и косвенного взаимодействия различных отраслей производства, большая часть которых – отрасли, производящие…….

в) Гостеприимство – это умение дать почувствовать клиенту, что ему рады, с достоинством продемонстрировать ему ……., оказать…….. .

3. Дополните данные смысловые ряды недостающими понятиями:

а) Индустрия туризма, индустрия гостеприимства, ……. .
б) Гость, ……., клиент
в) Неосязаемость, ……., изменчивость, неразрывность производства и потребления.

4. Назовите принципиальные отличия следующих понятий:

а) средства размещения гостиничного типа – специализированные средства размещения;
б) студия – сюит;
в) полный пансион – полупансион
г) твин – дабл
д) модель Ритца – модель Уилсона.

5. Half Board (Modified American Plan):

а) полное обслуживание, включающее размещение и трехразовое питание; б) размещение и завтрак; в) размещение и двухразовое питание.

6. Апарт-отели это:

а) гостиницы, имеющие в своем составе отдельные домики с удобствами на достаточно высоком уровне, рассчитанные на одну семью и предлагаемые достаточно богатым туристам; б) гостиницы, с номерами квартирного типа для длительного проживания с ценами, не зависящими от числа проживающих, условия проживания аналогичны полностью меблированной квартире; в) гостиницы, имеющие прекрасно оформленные апартаменты, рассчитанные на очень богатых туристов.

7. К какому типу относится отель, рассчитанный на проведение международных форумов, симпозиумов, конференций?

а) бизнес-отель;
б) конгресс-отель;
в) бутик-отель.

8. Кто был основателем первой гостиничной сети в мире?

а) Цезарь Ритц;
б) Кемонсон Уильсон;
в) Буланже.

10. Принадлежат ли все сетевые гостиницы одному владельцу?

а) да;
б) нет.

11. Минимальное количество гостиниц, входящих в сеть?

а) 10;
б) 2;
в) 50.

12. Может ли франчайзинг пользоваться брэндом, логотипом и стандартами франчайзера после досрочного расторжения или окончания франшизы?

а) да;
б) нет.

13. Контракт на управление, как правило, заключается между:

а) владельцами предприятия размещения и сертифицированным менеджером, специализирующимся на управлении гостиничным предприятием; б) заключается между владельцем предприятия

и компанией, которая занимается профессиональным управлением гостиницами на данном сегменте рынка; в) туроператором и владельцами предприятия размещения, заключившими с принципалом договор на долгосрочную аренду ресурсов гостиницы.

14. Система владения отдыхом (таймшер) это:

а) временное использование клубного или аналогичного средства размещения без права продления срока аренды; б) долгосрочная аренда клубных средств размещения с правом пользования ими в течении определённого времени; в) система, позволяющая туристу долговременную аренду средства размещения по согласованию как с руководством предприятия размещения так и с туроператором, причем период аренды не должен иметь перерывов (времени, когда номер не занят туристом) в течение всего срока действия договора.

15. На какой сегмент потребителей рассчитан «таймшер»?

а) на людей с высоким доходом;
б) на людей со средним доходом;
в) на людей не очень требовательных к качеству отдыха.

16. Наибольшее количеством номерного фонда располагает:

а) Северная Америка; б) Северная Африка; в) Европа.

17. Самый крупный гостиничный консорциум в мире это:

а) Аккор; б) Бест Вестерн Интернэшнл; в) Регент.

18. Имеются ли в России гостиницы, входящие в мировые сети? Если да, то какие:

а) да;
б) нет.

19. Меню «а ля карт» предполагает:

а) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню; б) принцип смены блюд в период проживания туриста в данном средстве размещения; в) оплату туристом питания за весь период турпоездки по установленному меню.

20. Одно из главных преимуществ обслуживания по принципу «шведский стол» состоит в:

а) самообслуживании; б) единой цене; в) минимизации отходов.

6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Перечень примерных вопросов к экзамену по дисциплине «Введение в индустрию гостеприимства»

1. Гостиничное хозяйство России. Проблемы и перспективы развития индустрии гостеприимства в РФ.
2. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничного дела.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.

4. Международные гостиничные правила.
5. Российская классификация и типология гостиничных предприятий. Особенности системы классификации гостиниц.
6. Деловой этикет в индустрии гостеприимства.
7. Требования к гостиничным зданиям и помещениям.
8. Нормативные документы в сфере классификации гостиниц в РФ.
9. Служба эксплуатации номерного фонда. Состав и функции.
10. Классификация средств размещения туристов ВТО.
11. Требование к персоналу в индустрии гостеприимства.
12. Цели и функции маркетинга в индустрии гостеприимства.
13. Индустрия гостеприимства: понятие, продукт индустрии гостеприимства, сегменты.
14. Системы классификации гостиничных предприятий. Критерии классификации гостиниц.
15. Гостиница: понятие, типы и их характеристика.
16. Требования, предъявляемые к средствам размещения в России.
17. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
18. Организационная структура гостиницы, характеристика её подразделений.
19. Формы управления гостиничным предприятиями: франчайзинг, гостиничные цепи, контракт на управление.
20. Формы организации питания в индустрии гостеприимства.
21. Использование информационных технологий в индустрии гостеприимства.
22. Особенности ценообразования в индустрии гостеприимства.
23. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности.
24. Историческое развитие и этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
25. Тенденции в развитии ресторанного бизнеса и индустрии питания в гостиничном хозяйстве.
26. Инновационные подходы в организации индустрии питания и тенденции улучшения качества услуг питания в гостиничном бизнесе.
27. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса. Общие требования к средствам размещения.
28. Понятие и особенности гостиничной услуги. Основные и дополнительные услуги гостиничных предприятий.
29. Основные этапы развития мировой индустрии гостеприимства.
30. История гостеприимства России. Развитие индустрии гостеприимства в Кемеровской области.
31. Принципы гостеприимства. Основные понятия и определения индустрии гостеприимства («гостеприимство», «гостиница» и т.д.).
32. Основные сегменты индустрии гостеприимства, их характеристика.
33. Требование к персоналу в индустрии гостеприимства.
34. Классификация средств размещения.
35. Типы гостиничных предприятий и их классификация в России и за рубежом.
36. Системы классификации гостиничных предприятий. Критерии оценки.
37. Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов.
38. Национальные системы классификации на примере разных стран.
39. Требования, предъявляемые к средствам размещения в России.
40. Правовое регулирование гостиничной деятельности в России.
41. Организационная структура гостиницы, характеристика её подразделений.
42. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц.
43. Формы управления гостиничным предприятиями: франчайзинг, гостиничные цепи, контракт на управление, объединения взаимного информирования, независимые гостиницы.
44. Таймшер. Достоинства и недостатки.
45. Предприятия общественного питания: история развития, современное состояние.
46. Предприятия общественного питания: понятие, типы, класс, классификация.
47. Специальные формы организации питания в индустрии гостеприимства.
48. Использование информационных технологий в туризме и индустрии гостеприимства.
49. Основные направления развития санаторно-курортных и рекреационных отраслей.

50. Специфика организации обслуживания туристов в курортных зонах.

Сведения о разработке и утверждении рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины Б1.О.02 «Введение в индустрию гостеприимства» составлена в соответствии с ФГОС - 3++ ВО и утверждена в комплекте с ОПОП направления **43.03.03 Гостиничное дело.**

Составители: Яркова Т.А., доцент кафедры экономики и управления,
Ващенко А.Ю., доцент кафедры экономики и управления.