

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность:

Документ подписан в:

Дата подписания: 30.06.2026 21:14:47

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Т.К. Платонова

«25» мая 2026 г.

**Рабочая программа дисциплины
Основы индустрии гостеприимства**

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) программы бакалавриата

43.03.01.01 Управление в индустрии гостеприимства и туризма

Для набора 2026 года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА Антикризисное и корпоративное управление**Распределение часов дисциплины по семестрам / курсам**

Курс Вид занятий	1		Итого	
	уп	рп		
Лекции	6	6	6	6
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	12	12	12	12
Контактная работа	12	12	12	12
Сам. работа	123	123	123	123
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	144	144	144	144

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом Университета (протокол № 9 от 03.03.2026 г.).

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Прокопец Татьяна Николаевна

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент Т.Ю. Синюк

Методический совет: д.э.н., доцент М.А. Суржиков

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у студентов целостного представления об индустрии гостеприимства в целом, а также освоение основных принципов и методов организации инфраструктуры сервисных предприятий.
-----	--

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-8. Способность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

основные понятия и термины, принятые в индустрии гостеприимства, структуру индустрии, взаимосвязь предприятий гостеприимства с практической деятельностью туристского предприятия; функции предприятий индустрии гостеприимства, направления деятельности;

системы гостиничных, ресторанных служб, их структуру, функции; принципы организации производственного процесса предприятий гостеприимства; основы государственного регулирования в сфере гостеприимства, основы стандартизации в сфере гостеприимства (нормативы и показатели);

клиентурный порядок отношений в процессе удовлетворения потребностей гостя;

сущность, структуру, формы, аспекты культуры сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства;

сущность процесса обслуживания сервисного предприятия, понятия обслуживание, «контактная зона» и «контакт с потребителем услуг» как сферы реализации сервисной деятельности, специфику обслуживания в «контактной зоне», правила и стандарты обслуживания, нормы поведения в проблемной ситуации, связанной с обслуживанием; принципы и методы коммуникации с потребителями в ходе разрешения проблемной ситуации с потребителями и другими заинтересованными сторонами;

проблемные ситуации, возникающие в практике сервисных предприятий в процессе обслуживания потребителей и взаимодействия с другими заинтересованными сторонами (соотнесено с индикатором ПК-8.1)

Уметь:

пользоваться понятийным аппаратом индустрии гостеприимства;

формировать пакет функций предприятия индустрии гостеприимства;

анализировать потребности различных групп гостей;

определять структуру и содержание продукта гостеприимства;

обеспечить комплексное обслуживание потребителей гостиничных, ресторанных, рекреационных услуг в соответствие с запросами;

использовать различные формы и стили обслуживания гостей;

применять существующие нормы и правила обслуживания для разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности;

выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения и находить адекватный способ реагирования в процессе ее разрешения;

разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания в деятельности сервисных предприятий;

работать в контактной зоне, консультировать потребителя (соотнесено с индикатором ПК-8.2)

Владеть:

основными подходами к описанию сегментов индустрии гостеприимства;

приемами межличностного общения в контактной зоне предприятий;

технологией организации эффективной речевой коммуникации в сфере гостеприимства;

методами сбора, обработки и анализа информации о направлениях деятельности предприятий индустрии гостеприимства, характере потребностей гостей;

навыками анализа теоретических и практических направлений и проблем взаимодействия предприятия индустрии гостеприимства и клиентов;

навыками организации мер по усилению доверия гостей к предприятию гостеприимства и его услугам;

навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий;

навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений;

навыками работы в контактной зоне, навыками взаимодействия с потребителем в «контактной зоне» (соотнесено с индикатором ПК-8.3)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. «Теоретико- методологические аспекты развития индустрии»

№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
1.1	Тема "Правовые основы функционирования индустрии"	Практические	1	2	ПК-8

	гостеприимства" Законы и нормативные акты. Стандартизация и сертификация предприятий индустрии гостеприимства. Качество услуги гостеприимства	занятия			
1.2	Тема Предмет, методы и задачи изучения дисциплины. Сущность индустрии гостеприимства: объекты управления. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности. Факторы развития индустрии гостеприимства	Самостоятельная работа	1	6	ПК-8
1.3	Тема Правовые основы функционирования индустрии гостеприимства Законы и нормативные акты. Стандартизация и сертификация предприятий индустрии гостеприимства. Качество услуги гостеприимства	Самостоятельная работа	1	6	ПК-8
1.4	Тема Становление индустрии гостеприимства История развития мировой индустрии гостеприимства. Этапы развития отечественной индустрии гостеприимства. Модели гостеприимства: европейская, азиатская, американская и восточноевропейская. Инновации в индустрии гостеприимства	Самостоятельная работа	1	6	ПК-8
Раздел 2. "Особенности управления предприятиями индустрии гостеприимства"					
№	Наименование темы, краткое содержание	Вид занятия / работы / форма ПА	Семестр / Курс	Количество часов	Компетенции
2.1	Тема "Особенности менеджмента индустрии гостеприимства" Цели, задачи и методы менеджмента гостеприимства. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства. Технологии управления качеством продукта в сфере гостеприимства. Информационное обеспечение менеджмента гостеприимства	Лекционные занятия	1	2	ПК-8
2.2	Тема "Особенности менеджмента индустрии гостеприимства" Цели, задачи и методы менеджмента гостеприимства. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства. Технологии управления качеством продукта в сфере гостеприимства. Информационное обеспечение менеджмента гостеприимства	Практические занятия	1	2	ПК-8
2.3	Тема "Организационно- управленческая структура мирового гостиничного комплекса" Модели организации гостиничного бизнеса. Система франчайзинга. Поддержка гостиничного бизнеса за рубежом. Перспективы развития гостиничного дела в России	Лекционные занятия	1	2	ПК-8
2.4	Тема "Управление персоналом в гостиничном бизнесе" Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе. Система образования: школы индустрии гостеприимства. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала. Управление персоналом: российская и западная ментальности. Современный руководитель российской организации. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Размер и система чаевых	Лекционные занятия	1	2	ПК-8
2.5	Тема "Управление персоналом в гостиничном бизнесе" Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе. Система образования: школы индустрии гостеприимства. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала. Управление персоналом: российская и западная ментальности. Современный руководитель российской организации. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Размер и система чаевых	Практические занятия	1	2	ПК-8
2.6	Тема "Транспортные услуги в индустрии гостеприимства" Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства	Самостоятельная работа	1	4	ПК-8
2.7	Тема "Особенности организации развлекательных программ в индустрии гостеприимства" Сектор развлечений, досуга и спорта как составляющая индустрии гостеприимства. Развлекательный сектор в деятельности гостиничного хозяйства. Развлекательный сектор в деятельности предприятия питания. Развлекательный сектор в деятельности транспортных предприятий	Самостоятельная работа	1	6	ПК-8
2.8	Тема Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане Жанры сценического искусства в ресторане. Организация шоу-программ. Техническое обеспечение программ	Самостоятельная работа	1	4	ПК-8
2.9	Тема Служебный этикет Корпоративная культура. Психологическая культура сервиса	Самостоятельная работа	1	4	ПК-8
2.10	Тема "Организационные структуры гостиничного хозяйства". Классификация гостиниц в России и за рубежом. Системы управления гостиничным предприятием. Номерной фонд и классификация номеров. Стандартизация и система управления качеством в	Самостоятельная работа	1	10	ПК-8

	гостиничном хозяйстве. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации				
2.11	Тема "Бронирование номеров". Условия бронирования: структура службы бронирования; техническое обеспечение рабочего места сотрудников службы бронирования; телекоммуникационные технологии резервирования; системы компьютерного резервирования; отечественные системы распределения и интернет резервирования; преимущества On-line бронирования; альтернативные каналы бронирования: характеристика источников получения запросов на бронирование номеров: личное обращение, телефон, факс, почта, интернет. Особенности отношений между гостиницами и турбюро: международная гостиничная конвенция; международный Кодекс отношений между гостиницами и турбюро. Технология и документационное обеспечение бронирования: типы бронирования; приём и оформление заказов на бронирование; учёт номерного фонда гостиницы; изменения и аннуляция бронирования; профессиональная этика сотрудников службы бронирования.	Самостоятельная работа	1	10	ПК-8
2.12	Тема "Специфика предприятий питания в индустрии гостеприимства" Типы и разновидности предприятий питания в индустрии гостеприимства. Роль услуги питания в индустрии гостеприимства	Самостоятельная работа	1	6	ПК-8
2.13	Тема "Маркетинг индустрии гостеприимства" Специфика понятий «услуга», «гостиничный продукт» в условиях рынка. Маркетинговая среда индустрии гостеприимства. Сегментация рынка, определение целевого сектора потребителей и позиционирование продукта гостеприимства. Маркетинговые стратегии и маркетинговые программы индустрии гостеприимства. Продвижение услуг в гостиничном бизнесе.	Самостоятельная работа	1	10	ПК-8
2.14	Тема "Организация работы фронт - офиса". Процесс регистрации и размещения: организационная структура службы приёма и размещения; штат сотрудников службы приёма и размещения; ночной аудит; процедура встречи и размещение гостя гостей; условия и юридические аспекты регистрации клиента. Выезд и выписка гостя: расчет оплаты за проживание; процедура выписки гостя; выезд и проводы гостя; проблемы службы приёма и размещения.	Самостоятельная работа	1	10	ПК-8
2.15	Тема "Виды обслуживания гостей". Технология обслуживания номерного фонда: организация уборки номеров: порядок уборки, объём работ, временные затраты; программные продукты для организации процессов управления гостиницей; обслуживания номерного фонда, ночного аудита. Организация питания: классификация туристских предприятий питания; комплекс предприятий питания на территории отеля; виды питания в гостиничном комплексе; организация питания в номерах. Дополнительные услуги: телекоммуникационные услуги и услуги АТС в отеле; услуги бизнес- центра и сервисного бюро; оздоровительные и медицинские услуги; организация досуга и отдыха.	Самостоятельная работа	1	10	ПК-8
2.16	Тема "Обеспечение качества обслуживания" Структура качества гостиничного комплекса: базовое, требуемое и желаемое качество; критические, приносящие удовлетворение и нейтральные показатели качества обслуживания. Комфорт – ключевое понятие качества обслуживания: психологический комфорт, экономический комфорт, информационный и эстетический комфорт в гостиничных комплексах; особенности восприятия комфорта туристами разных национальностей; классификация групп туристов в гостиницах; шкала потребностей туристов.	Самостоятельная работа	1	10	ПК-8
2.17	Тема "Обеспечение безопасности в гостиничном комплексе" Служба безопасности в отеле: потребности гостей в безопасности; организационные формы штата службы безопасности (штатные и наёмные сотрудники). Нормы и требования к профессиональной подготовке сотрудников службы безопасности. Функции службы безопасности. Обеспечение сохранности личного имущества гостей: организация камеры хранения; виды сейфов в отеле, плюсы и минусы сейфов в номере и на ресепшн; особенности хранения ценностей в депозитных ячейках.	Самостоятельная работа	1	10	ПК-8
2.18	Тема "Обслуживание потребителей в ресторанах" Организация процесса обслуживания в ресторанах различных классов и концепций осуществления ресторанного бизнеса с учетом своей специализации. Основные элементы обслуживания: встреча гостей, размещение их в зале, предложение меню и карты вин, аперитива; прием и оформление заказа, рекомендации в выборе блюд и напитков, уточнение заказа, досервировка стола в соответствии с заказом, передача заказа на производство, подача напитков, закусок и блюд; расчет с гостями. Последовательность подачи блюд и напитков. Подача продукции сервис-бара. Порядок получения готовой продукции с производства, соблюдение требований к оформлению и температуре подачи блюд.	Самостоятельная работа	1	11	ПК-8

	<p>Методы подачи блюд: французский (в «обнос»), английский (с применением приставного стола или тележки), русский (с использованием элементов самообслуживания), европейский (с подачей блюд в индивидуальной тарелке гостя), комбинированный. Последовательность и правила подачи холодных блюд и закусок. Порядок замены использованной посуды и приборов. Досервировка стола. Правила подачи горячих закусок. Подбор посуды и правила подачи супов. Уборка посуды, досервировка стола. Способы подачи вторых блюд. Подготовка стола для подачи десерта. Подбор посуды и приборов. Правила подачи горячих и холодных сладких блюд, фруктов и ягод. Правила подачи горячих и холодных напитков, кондитерских изделий. Подача табачных изделий. Правила этикета и нормы поведения за столом.</p> <p>Завершающий этап обслуживания. Расчет с потребителями: виды, формы, правила. Характеристика современных форм расчета с потребителями с помощью компьютерного POS-терминала. Последовательность уборки стола после обслуживания</p>				
2.19	Подготовка к промежуточной аттестации	Экзамен	1	9	ПК-8

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Учебные, научные и методические издания

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
1	Барышев А. Ф.	Маркетинг в туризме и гостеприимстве: учеб. пособие	М.: Финансы и статистика, 2007	Библиотека РГЭУ (РИНХ) / 30 экз.
2	Амирова З. Б.	Инфраструктура туризма и гостеприимства: учебное пособие	Москва: Альтаир МГАВТ, 2014	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
3	Джон, Р., Егорова, В. Н.	Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	ЭБС «IPR SMART»
4	Джон, Р., Егорова, В. Н.	Введение в гостеприимство: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «социально-культурный сервис и туризм», 10102 «туризм»	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	ЭБС «IPR SMART»
5		Туризм и гостеприимство: теоретические, методологические и практические аспекты: сборник статей Всероссийской межвузовской научно-практической студенческой конференции Института туризма и гостеприимства (г. Москва) филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» (10 декабря 2018 г., г. Москва): научная литература	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2019	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
6	Талатынова М. А.	Разработка корпоративных программ лояльности клиентов в индустрии гостеприимства и оценка их эффективности (на примере гостиницы Ритц-Карлтон Москва 5*): выпускная квалификационная работа: студенческая научная работа	Москва: б.и., 2019	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
7		Тенденции и проблемы развития туризма и гостеприимства в XXI веке: сборник статей по итогам Межвузовской (с международным участием) научно-практической конференции (25 апреля 2019 г.): материалы конференций	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2019	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
8	Уокер Д.	Управление гостеприимством: вводный курс: учебник	Москва: Юнити-Дана, 2017	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
9	Уокер Д., Егоров В. Н., Речицкая Л. В., Клебче Г. А.	Введение в гостеприимство: учебное пособие	Москва: Юнити-Дана, 2017	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Библиотека / Количество
10		Современные проблемы сервиса и туризма, 2015, том 9, № 2: научно-практический журнал	Москва: Российский государственный университет туризма и сервиса, 2015	ЭБС «Znanium»

5.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС "КонсультантПлюс"

ИСС "Гарант"

Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>

5.3. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС

LibreOffice

5.4. Учебно-методические материалы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-8: Способность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса			
<p>Знать: основные понятия и термины, принятые в индустрии гостеприимства, структуру индустрии, взаимосвязь предприятий гостеприимства с практической деятельностью туристского предприятия; функции предприятий индустрии гостеприимства, направления деятельности; системы гостиничных, ресторанных служб, их структуру, функции; принципы организации производственного процесса предприятий гостеприимства; основы государственного регулирования в сфере гостеприимства, основы стандартизации в сфере гостеприимства (нормативы и показатели); клиентурный порядок отношений в процессе удовлетворения потребностей гостя; сущность, структуру, формы, аспекты культуры сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства; сущность процесса обслуживания сервисного предприятия, понятия обслуживание, «контактная зона» и «контакт с потребителем услуг» как сферы реализации сервисной деятельности, специфику обслуживания в «контактной зоне», правила и стандарты обслуживания, нормы поведения в проблемной ситуации, связанной с обслуживанием; принципы и методы коммуникации с потребителями в ходе разрешения проблемной ситуации с потребителями и другими заинтересованными сторонами; проблемные ситуации, возникающие в практике сервисных предприятий в</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p>вопросы к экзамену (1-40), деловая (ролевая) игра, кейс-задания (1-2 вариант), темы рефератов и презентаций (1-38)</p>

<p>процессе обслуживания потребителей и взаимодействия с другими заинтересованными сторонами</p>			
<p>Уметь: пользоваться понятийным аппаратом индустрии гостеприимства; формировать пакет функций предприятия индустрии гостеприимства; анализировать потребности различных групп гостей; определять структуру и содержание продукта гостеприимства; обеспечить комплексное обслуживание потребителей гостиничных, ресторанных, рекреационных услуг в соответствии с запросами; использовать различные формы и стили обслуживания гостей; применять существующие нормы и правила обслуживания для разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности; выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения и находить адекватный способ реагирования в процессе ее разрешения; разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания в деятельности сервисных предприятий; работать в контактной зоне, консультировать потребителя</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет; обоснованность обращения к базам данных; целенаправленность поиска и отбора; объем выполненных работы</p>	<p>вопросы к экзамену (1-40), деловая (ролевая) игра, кейс-задания (1-2 вариант), темы рефератов и презентаций (1-38)</p>
<p>Владеть: основными подходами к описанию сегментов индустрии гостеприимства; приемами межличностного общения в контактной зоне предприятий; технологией организации эффективной речевой коммуникации в сфере гостеприимства; методами сбора, обработки и анализа информации о направлениях деятельности предприятий индустрии гостеприимства, характере потребностей гостей; навыками анализа теоретических и практических направлений и проблем взаимодействия предприятия индустрии гостеприимства и клиентов;</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из</p>	<p>вопросы к экзамену (1-40), деловая (ролевая) игра, кейс-задания (1-2 вариант), темы рефератов и презентаций (1-38)</p>

<p>навыками организации мер по усилению доверия гостей к предприятию гостеприимства и его услугам;</p> <p>навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий;</p> <p>навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений;</p> <p>навыками работы в контактной зоне, навыками взаимодействия с потребителем в «контактной зоне»</p>		<p>информационных ресурсов Интернет;</p> <p>обоснованность обращения к базам данных;</p> <p>целенаправленность поиска и отбора;</p> <p>объем выполненных работы</p>	
--	--	---	--

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

Экзамен:

84-100 баллов (оценка «отлично»)

67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»).

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к экзамену

1. Назовите сущность индустрии гостеприимства
2. Определите основные факторы развития индустрии гостеприимства
3. История развития мировой индустрии гостеприимства
4. Этапы развития отечественной индустрии гостеприимства
5. Модели гостеприимства
6. Инновации в индустрии гостеприимства
7. Правовые основы функционирования индустрии гостеприимства
8. Маркетинговая среда индустрии гостеприимства
9. Маркетинговые стратегии и маркетинговые программы индустрии гостеприимства
10. Продвижение товаров и услуг в гостиничном бизнесе
11. Раскройте цели, задачи и методы менеджмента индустрии гостеприимства
12. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства
13. Технологии управления качеством продукта в сфере гостеприимства
14. Информационное обеспечение менеджмента гостеприимства
15. Модели организации гостиничного бизнеса
16. Система франчайзинга
17. Поддержка гостиничного бизнеса за рубежом
18. Перспективы развития гостиничного бизнеса в России
19. Назовите классификацию гостиниц в России и за рубежом
20. Система управления гостиничным предприятием
21. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров
22. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве
23. Персонал как важнейший элемент индустрии гостеприимства
24. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе

25. Типы и разновидности предприятий питания в индустрии гостеприимства
26. Классификация ресторанов
27. Основные этапы развития мировой индустрии питания
28. Роль услуги питания в индустрии гостеприимства
29. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства
30. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства
31. Особенности организации развлекательных программ в индустрии гостеприимства
32. Особенности организации музыкально-развлекательных программ
33. Виды и организация отдыха
34. Возникновение и развития национальных парков России
34. Тематические парки
35. Современные тенденции в сфере развлечений и отдыха
36. Классификация садов и парков
37. Азартные игры как часть индустрии развлечений
38. Охарактеризуйте значение собраний, конференций и выставок в индустрии гостеприимства
39. Современные тенденции в организации конференций, собраний и выставок
- 40 Тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» (84-100 баллов) выставляется, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;
- оценка «хорошо» (67-83 баллов) - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;
- оценка «удовлетворительно» (50-66 баллов) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;
- оценка «неудовлетворительно» (0-49 баллов) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

Деловая (ролевая) игра

Название игры и ее вид	Ролевая игра «Профессиональная этика сотрудников стойки reception»
Участники и возможные роли	Сотрудник стойки reception Туристы (иностранец, взрослый с ребёнком, военнослужащий) Эксперт
Время и место проведения	учебная аудитория Время игры: 1 академический час
Материалы для организации игры	Карточки с заданиями: 1. Организация регистрации и поселения гостя, приехавшего в гостиницу «2 часа ночи» 2. Организация регистрации и поселения гостя (иностранца, не знающего языка международного общения) 3. Организация регистрации и поселения гостя (взрослого с ребёнком)

	<p>4. Организация выписки и выезда гостя, пользовавшегося мини-баром в номере, но отказывающегося оплачивать данную услугу</p> <p>5. Организация выписки и выезда гостя, пользовавшегося дополнительными платными услугами (питание в ресторане). Бланки регистрации гостей, в т.ч. иностранных reception туристов, заявлений о возможности временного проживания дополнительных гостей в номере, о возврате гостю неизрасходованных сумм.</p>	
Позиция преподавателя	Координатор	
Этапы проведения ролевой игры		
<i>подготовительный</i>	<i>организационный</i>	<i>заключительный</i>
<p>1. Студенты разделяются на подгруппы: «Гость» - «Сотрудник reception»</p> <p>2. В каждой подгруппе распределяются роли, получают карточки и знакомятся с заданиями.</p> <p>3. Получившие роль «Гостя» составляют перечень вопросов, которые может задать потенциальный гость в заданной ситуации.</p> <p>4. «Эксперты» выделяются в отдельную группу. Они получают жетоны для голосования красного, белого и чёрного цвета – каждого цвета по количеству «Сотрудников reception» и «Гостей».</p> <p>Каждый цвет означает степень профессионализма проявленного «Сотрудником reception»:</p> <p>Красный – высокий; Чёрный – низкий; Белый – средний</p>	<p>Каждая группа разыгрывает по ролям ситуации, согласно заданий на карточках:</p> <p>- «Гости» задают условия, которые необходимо выполнить и вопросы, на которые необходимо ответить «сотруднику reception»</p> <p>- «Сотрудник reception» решает ситуационную задачу и оформляет необходимые документы</p> <p>- «Эксперт» участвует в обсуждении оценки действий «Сотрудника reception» и «Гостя», комментирует его решения и вручает один из жетонов.</p>	<p>1. Каждый «Эксперт» комментирует свою позицию</p> <p>2. Подсчитывается количество жетонов каждого цвета у каждого «Сотрудника reception» и «Гостя» и выносится оценка.</p> <p>3. «Экспертов» оценивает преподаватель.</p>

Название игры и ее вид	Деловая игра «Особенности национальной кухни»
Участники	Работа в подгруппах по 5 человек. Каждая подгруппа во время своего выступления представляет «Представителей индустрии гостеприимства», остальные студенты группы – «Туристы и гости ресторана отеля»
Время и место проведения	учебная аудитория. Время игры - 1 академический час
Материалы для организации деловой игры	Ноутбук, проектор, экран Скатерть, посуда одноразового использования (тарелки, стаканы, столовые приборы), чайник Карточки с домашним заданием:

	<p>- Подготовить мультимедийный проект по одной из тем: «Туры для гурманов», «Сервировка стола для (завтрака, обеда, ужина)», «Системы обслуживания питания в полносервисных отелях», «Организация питания в сельском гостевом доме»</p> <p>- Подготовить творческое задание с возможностью дегустации национального блюда, напитка и анимацией его презентации.</p>	
Позиция, занимаемая преподавателем	Координатор	
Этапы проведения деловой игры		
<i>подготовительный</i>	<i>организационный</i>	<i>заключительный</i>
<p>1. Каждая группа готовит домашнее задание.</p> <p>2. Для защиты задания каждая группа оформляет себе «рабочее место», чтобы подчеркнуть национальный колорит согласно выбранной теме.</p> <p>3. Каждый участник игры получает жетон, которым может проголосовать за лучшую подгруппу</p>	<p>Оформление и защита творческого задания, задача которого – вовлечь «Туристов и гостей ресторана отеля» в процесс получения сервисных услуг. Дегустация.</p>	<p>Подведение итогов – подсчёт жетонов у каждой группы.</p>

Проблемная деловая игра

Цель игры Представьте, что Вы молодые специалисты в области ресторанного бизнеса. В аудитории участники делятся на несколько групп, желательно поровну, которые будут представлять разные фирмы, специализирующиеся на создании ресторанов. Вы получите письмо, в котором будут указаны задачи для открытия ресторана. Все должно быть четко и ясно прописано, чтобы не возникало вопросов и сомнений в Вашем предложении. Тот вариант, который будет наиболее интересен, не останется без внимания!

А вот и само письмо:

«Уважаемые коллеги! Наша компания занимается ресторанным бизнесом. Каждые два года мы вкладываем деньги в новые проекты. Ведущие рестораны столицы — творение наших рук и Ваших фантазий и идей. Сейчас мы в поиске свежих направлений и идей, поэтому решили обратиться к молодым специалистам в области создания и оформления ресторанов. Мы выделим средства той фирме, которая предложит наиболее интересный и перспективный вариант нового ресторана».

Задача деловой игры

- выбор ЦА (целевой аудитории);
- примерный уровень достатка ЦА;
- место расположения ресторана;
- способ привлечения ЦА;
- название ресторана;
- стиль оформления ресторана;
- «фирменное блюдо».

Персонал:

- 1 управляющий (5000 у.е.)
- 1 шеф-повар (4000 у.е.)
- 3. 2 су-шеф повара (1100 у.е.)
- 5 поваров (800 у.е.)
- 2 помощника (500 у.е.)
- 2 коренщика (300 у.е.)
- 2 администратора (1500 у.е.)
- 10 официантов (200 у.е. + чаевые)
- 2 охранника (700 у.е.)

• 4 уборщика (400 у.е.)

Регламент игры Формулировка условий игры — 5 мин. Раздача материала — 5 мин. Ознакомление участников с условиями игры — 10 мин. Приготовление — 20 мин. Выступление — 10 мин. Общее время — 50 мин. *Раздаточный материал* письмо; задачи для групп; картина самого здания; чертеж этажа, на котором будет находиться ресторан.

Название игры и ее вид	Конфликтная деловая игра «Жалоба»	
Цель	Развитие у участников умения анализировать конфликт на основе уяснения ими основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций	
Игровая ситуация	Руководство фирмы получило жалобу от одного из сотрудников. Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.	
Участники	Учебная группа разбивается на три команды. Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор. Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы. Третья команда – эксперты (3-5 человек). Время на распределение ролей – 5 минут. Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.	
Время и место проведения	учебная аудитория. Время игры - 2 академических часа	
Позиция занимаемая преподавателем	Тренер	
Этапы проведения деловой игры		
<i>подготовительный</i>	<i>организационный</i>	<i>заключительный</i>
За одну-две недели участники получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию. Участники получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, им напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные	1. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд. Время на подготовку – 15 минут. 2. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы. Игровой сценарий. «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по	Подведение тренером итогов игры

<p>методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.</p>	<p>изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15-20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут). Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».</p> <p>Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15-20 минут).</p>	
--	--	--

Критерии оценивания:

23-35 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

14-22 балла, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

8-13 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-7 баллов, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

Кейс - задания

Кейс "Резервирование гостиничных номеров туристическими бюро".

Содержание кейса.

1 вариант

1. В адрес владельца гостиницы поступил заказ устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

2. Клиент продлил срок своего проживания в гостинице на пять дней. Турагент направил соответствующий запрос на продление пребывания своего клиента в гостинице. Выплачивается ли в этом случае комиссия турагенту?

3. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Освобождается ли он в этом случае от ответственности? Какие меры он должен принять, чтобы ограничить ущерб, который может быть нанесён турагенту таким невыполнением обязательств?

2 вариант

1. Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

2. Оплату предоставляемых услуг в гостинице производил непосредственно клиент. В течение 30 дней после отъезда клиента владелец гостиницы выплатил комиссионное вознаграждение турагенту. Как производится оплата турагенту, если расчёты не произведены в установленные сроки?

3. Клиент выехал из гостиницы на четыре дня раньше установленного в контракте срока. Кто должен компенсировать фактические убытки, понесённые владельцем гостиницы, когда преждевременный отъезд клиента возник не по вине владельца гостиницы?

Методика использования кейса в учебном процессе.

Место выполнения задания: учебная аудитория.

Необходимые материалы для выполнения задания по количеству обучающихся – комплекты распечатанных отечественных и международных законодательных актов: Международная гостиничная конвенция; Международные гостиничные правила; Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Задания выполняются в двух подгруппах по вариантам. Каждая группа даёт два варианта ответа на каждый вопрос: первый – без использования подручных материалов, проявляя культуру и логику мышления, способность принимать управленческие решения; второй – с использованием необходимых материалов. После выполнения группы меняются заданиями для экспертной оценки их выполнения. Завершающий этап - обсуждение решений ситуационных задач. При оценке преподавателем правильности выполнения заданий следует учитывать способность студентов аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в индустрии гостеприимства.

Критерии оценивания:

23-35 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

16-22 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

9-15 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-8 баллов, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

Темы рефератов и презентаций

1. Развитие индустрии гостеприимства в России
2. История развития индустрии гостеприимства в г. Ростове-на-Дону
3. Тенденции и перспективы развития индустрии гостеприимства
4. Влияние внешних факторов на развитие организации индустрии гостеприимства
5. Психология обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства
6. Национальные системы классификации на примере определенной страны
7. Основные сегменты индустрии гостеприимства, их характеристика
8. Развитие международных франчайзинговых цепей
9. Особенности истории развития гостиничных предприятий в России и в мире
10. Инновационные формы и технологии гостиничного сервиса
11. Отличительные особенности мировых и отечественных гостиничных цепей

12. Причины проблем обеспечения загрузки номерного фонда гостиничных предприятий
13. Совершенствование управления обслуживанием гостей в отеле
14. Организация досуга и отдыха в гостиничных предприятиях
15. Инвентаризация видовой структуры и номерного фонда гостиничных предприятий
16. Роль человеческого фактора в гостиничной индустрии
17. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию мотивации персонала на предприятии индустрии гостеприимства
18. Организация службы питания в гостиничном комплексе
19. Специфические особенности сферы услуг в курортном деле
20. Особенности предприятий индустрии развлечений в санаторно-курортной зоне
21. Организация рекреационных образований: санаторных комплексов, комплексов отдыха
22. Государственное регулирование в сфере гостеприимства в курортном деле
23. Особенности предприятий индустрии развлечений
24. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления производительностью труда на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса
25. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления персоналом ресторана на основе автоматизированных систем управления
26. Проблемы развития таймшера в России
27. Пути повышения конкурентоспособности предприятий в индустрии гостеприимства
28. Этика управления в индустрии гостеприимства
29. Анализ и разработка рекомендаций по совершенствованию управления сервисом на основе автоматизированных систем управления
30. Совершенствование управления качеством продукции на основе стандартов в индустрии гостеприимства
31. Формирование мировых стандартов обслуживания в организациях сферы гостиничного хозяйства
32. Формирование системы управления качеством услуг в организациях туризма
33. Совершенствование структуры управления туризмом в РФ
34. Функции менеджмента и их особенности в туризме и гостеприимстве
35. Специфика сегментирования рынка в туризме и его влияние на повышения эффективности управления организации сферы туризма
36. Пути повышения экономической эффективности организаций туризма
37. Эффективность управленческих решений в туризме
38. Оценка влияния внешней среды на развитие организации сферы туризма

Критерии оценивания:

20-30 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

13-19 баллов, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

10-12 баллов, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

0-9 баллов, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Экзамен проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день экзамена.

Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных разделов, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки стратегического управления персоналом, а также анализ его и оценка

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад и презентацию по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом решения кейс-заданий. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.