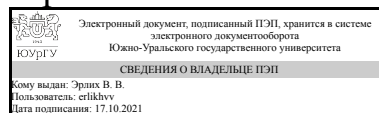


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Институт спорта, туризма и  
сервиса



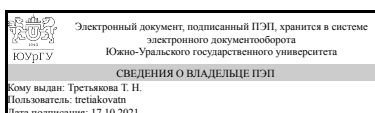
В. В. Эрлих

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дисциплины 1.О.29 Введение в гостеприимство  
для направления 43.03.03 Гостиничное дело  
уровень Бакалавриат  
форма обучения заочная  
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис**

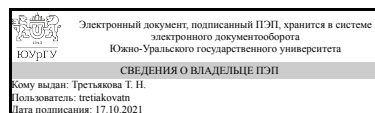
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,  
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

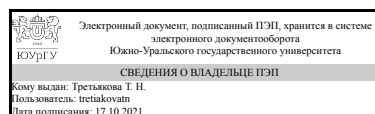
Разработчик программы,  
д.пед.н., проф., заведующий  
кафедрой



Т. Н. Третьякова

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления  
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – знакомство будущих работников индустрии гостеприимства с основами гостиничного сервиса как сферы будущей профессиональной деятельности, обладающих теоретическими и практическими знаниями по основам гостиничного сервиса. Задачи дисциплины – ознакомить с составными частями индустрии гостеприимства, дать общее представление о направлениях развития гостиничного дела в России и за рубежом; ознакомить с особенностями маркетинга и менеджмента в индустрии гостеприимства, дать общие представления о гостиничной индустрии как производственной системе непроизводственной сферы услуг

## Краткое содержание дисциплины

Основные категории и понятия индустрии гостеприимства, эволюция гостиничного бизнеса, отельеры и рестораторы, состояние и перспективы гостиничной индустрии, нормативно-правовая база индустрии гостеприимства, функциональная организация отеля, стандартизация и сертификация гостиничных услуг, специфика развлекательных программ в индустрии гостеприимства

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знает: историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики Умеет: определять потребительский статус гостиничных услуг Имеет практический опыт: выявления потребностей потребителя, использования приемов обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знает: историю становления и развития гостиничного дела Умеет: применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Нет	1.О.33 Историко-культурное наследие региона, 1.О.10 Страноведение, 1.О.08 Статистика, 1.О.20 Сервисология, 1.О.32 Основы медицинских знаний, 1.О.18 Культурология,

	1.О.11 Психология, 1.О.30 Мировая культура и искусство, 1.О.03 История, 1.О.22 Системы бронирования и резервирования, 1.О.04 Философия, 1.О.31 Конфликтология, 1.О.23 Менеджмент, Учебная практика, ознакомительная практика (4 семестр)
--	---

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Нет

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 12,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		1
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	8	8
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	59,75	59,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Просмотр сериала "Отель Вавилон" по гиперссылкам, прикрепленным в системе Электронный ЮУрГУ и анализ профессиональных ситуаций для ответов на вопросы тестовых заданий	20,75	20.75
Подготовка к зачету	15	15
Подготовка к практическим занятиям	24	24
Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

#### 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Основы гостеприимства	8	4	4	0

##### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Эволюция индустрии гостеприимства. Классификация средств размещения. Лидеры индустрии гостеприимства	1
2	1	Регулирование гостиничной деятельности.	1
3	1	Функциональная организация отеля. Организация питания в гостиницах. Индустрия отдыха и развлечений, анимация в гостиницах	1
4	1	Международные гостиничные цепи	1

## 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Развитие индустрии гостеприимства региона. Характеристика индустрии гостеприимства региона. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности	1
2	1	Разработка анимационной программы для объекта гостеприимства	1
3	1	История гостиничной цепи. Отельеры и управляющие. Бренды и локация. Характеристика деятельности гостиничной цепи.	2

## 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

## 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Просмотр сериала "Отель Вавилон" по гиперссылкам, прикрепленным в системе Электронный ЮУрГУ и анализ профессиональных ситуаций для ответов на вопросы тестовых заданий	Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст] учеб. Д. Р. Уокер ; пер. с англ. Н. Н. Михайлова. - М.: ЮНИТИ, 1999. - 463 с.	1	20,75
Подготовка к зачету	Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст] учеб. Д. Р. Уокер ; пер. с англ. Н. Н. Михайлова. - М.: ЮНИТИ, 1999. - 463 с.	1	15
Подготовка к практическим занятиям	1. Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст] учеб. Д. Р. Уокер ; пер. с англ. Н. Н. Михайлова. - М.: ЮНИТИ, 1999. - 463 с. 2. Информация с официальных сайтов по темам практических занятий	1	24

## 6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

## 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Семестр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	1	Текущий контроль	Росстат	1	5	Критерии оценивания за каждый правильно выполненный показатель 1 балл 1-Название, цель, объект, предмет, задачи-1 балл 2-Таблицы EXEL со всеми данными-1 балл 3-Графики по средствам размещения - 1 балл 4-Графики по сан-кур. предприятиям-1балл 5-Аналитическая часть на 1 страницу (история, динамика, сравнение)-1 балл	зачет
2	1	Текущий контроль	Гостиницы региона	1	5	Критерии оценивания 1. Соответствие заданию – 1 балл 2. Полнота обзора – 1 балл 3. Качество иллюстративного материала – 1 балл 4. Информативность и логика изложения – 1 балл 5. Ссылки на источники – 1 балл	зачет
3	1	Текущий контроль	НПА	1	5	Критерии оценивания 5 баллов – Все нормативно-правовые акты (НПА) систематизированы по видам деятельности и представлены в виде таблицы или схемы 4 балла – Не все виды деятельности или не все НПА представлены в системе 3 балла – Не все виды деятельности и не все НПА представлены в системе 2 балла – В системе представлено менее 80% НПА 0 баллов – Не выполнено задание	зачет
4	1	Текущий контроль	Отельеры и рестораторы	1	5	Критерии оценивания 1. Соответствие заданию – 1 балл 2. Полнота обзора – 1 балл 3. Качество иллюстративного материала – 1 балл 4. Информативность и логика изложения – 1 балл 5. Ссылки на источники – 1 балл	зачет
5	1	Текущий контроль	История и бренды	1	5	Критерии оценивания 1. Соответствие заданию – 1 балл 2. Полнота обзора – 1 балл 3. Качество иллюстративного материала – 1 балл 4. Информативность и логика изложения – 1 балл	зачет

						5. Ссылки на источники – 1 балл	
6	1	Текущий контроль	Локация	1	5	Критерии оценивания 5 баллов – задание выполнено правильно и в полном объеме, стиль изложения учебно-исследовательский, имеются ссылки на источники в соответствии с нормоконтролем 4 балла – задание выполнено полностью, имеются замечания, не требующие обязательного устранения 3 балла – задание выполнено не полностью, есть существенные замечания 2 балла – задание не соответствует требованиям по объему, структуре, содержанию 0 баллов – задание не выполнено	зачет
7	1	Текущий контроль	Досуг и отдых	1	5	Критерии оценивания За каждый правильно выполненный показатель начисляется 1 балл 1-насыщенность анимационной программы-1 балл 2-разнообразие анимационных мероприятий -1 балл 3-учет региональных особенностей (природоведческих, историко-культурных)-1 балл 4-логика анимационных программ-1 балл 5-апробация анимационной программы-1 балл	зачет
8	1	Текущий контроль	Отель Вавилон-Тест	1	15	15 баллов – 85-100 баллов 10 баллов – 70-84 балла 5 баллов – 60-69 баллов 2 балла – менее 60 баллов 0 баллов – не участвовал	зачет
9	1	Текущий контроль	Отель Вавилон-Структура	1	5	5 баллов – задание выполнено правильно и в полном объеме 4 балла – задание выполнено, имеются замечания, не требующие обязательного устранения 3 балла – задание выполнено не полностью, есть существенные замечания 2 балла – задание не соответствует требованиям 0 баллов – задание не выполнено	зачет
10	1	Промежуточная аттестация	Компьютерное тестирование в компьютерном классе	1	40	Критерии оценивания 15 баллов – 85-100 баллов 10 баллов – 70-84 балла 5 баллов – 60-69 баллов 2 балла – менее 60 баллов 0 баллов – не участвовал	зачет

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Не предусмотрены

### 6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
УК-1	Знает: историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики	+			+	+					+
УК-1	Умеет: определять потребительский статус гостиничных услуг		+			+		++			
УК-1	Имеет практический опыт: выявления потребностей потребителя, использования приемов обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности		+			+		+			
УК-6	Знает: историю становления и развития гостиничного дела	+			+						+
УК-6	Умеет: применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания		+					++			
УК-6	Имеет практический опыт: организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения			+				+++			

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

### 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

#### Печатная учебно-методическая документация

а) *основная литература:*

1. Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст] учеб. Д. Р. Уокер ; пер. с англ. Н. Н. Михайлова. - М.: ЮНИТИ, 1999. - 463 с.

б) *дополнительная литература:*

Не предусмотрена

в) *отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:*

Не предусмотрены

г) *методические указания для студентов по освоению дисциплины:*

1. Методические рекомендации

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

#### Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Основы гостеприимства : учебно-методическое пособие / составитель Н. А. Тимощук. — Самара : АСИ СамГТУ, 2017. — 228 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/127756">https://e.lanbook.com/book/127756</a>

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	308 (7Р)	Компьютерный класс и мультимедийное оборудование
Зачет, диф. зачет	308 (7Р)	Компьютерный класс. Программа Tester
Практические занятия и семинары	308 (7Р)	Компьютерный класс и мультимедийное оборудование