

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины**

### **«Основы гостеприимства»**

#### **для ООП 43.03.02 «Туризм»,**

#### **Цель и задачи дисциплины (модуля, практики)**

**Целью изучения дисциплины «Организация гостиничного дела» является:**

- раскрыть содержание, значение и методологические основы процесса производства товаров и услуг гостеприимства в условиях высококонкурентной борьбы;

- показать основные механизмы формирования и построения иерархии подчинённости. Изучить механизмы видоизменения стандартных построений под быстротечные видоизменения внешних рыночных условий;

- проанализировать функциональное назначение и принципы работы основных департаментов гостиничного комплекса. Рассмотреть роль высшего управленческого состава в деятельности отеля и сопоставить её со значимостью непосредственных производителей потребительских ценностей;

**Задачами обучения является:**

- изучение теоретико-практических основ ведения гостиничного хозяйства, ориентированных на современные тенденции развития мировой сферы услуг;

- развитие навыков исследовательской работы по изучаемому вопросу у будущих специалистов индустрии гостеприимства.

#### **Трудоемкость дисциплины:**

Общая трудоемкость дисциплины составляет: 3 зачетные единицы (108 часов), в том числе:

для студентов очной формы обучения: лекции – 16 часов, практические занятия – 24 часа, самостоятельная работа, включая подготовку к экзамену – 68 часов;

для студентов заочной формы обучения: лекции – 4 часов, практические занятия – 6 часов, самостоятельная работа, включая подготовку к экзамену, – 98 часов.

Форма промежуточной аттестации – зачет

Входные знания, умения и компетенции, необходимые для изучения курса формируются в процессе изучения таких дисциплин, как: «Введение в специальность», «Безопасность жизнедеятельности», «География».

В результате освоения программы бакалавриата у выпускника должны быть сформированы общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции.

- способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1);
- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта (ОПК-1);
- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3);
- способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4).

В результате освоения компетенций студенты должны:

Знать:

- основные понятия и термины, принятые в индустрии гостеприимства, ее структуру;
- 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 и социальную значимость профессии бакалавра туризма;

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;

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.

## **Содержание дисциплины**

Раздел I. Индустрия гостеприимства как направление бизнеса Тема

1. Общая характеристика индустрии гостеприимства

Сущность понятия гостеприимства, индустрия гостеприимства как сфера предпринимательства. Определение индустрии гостеприимства, основные термины, категории, объекты; особенности направлений (питание, размещение, перевозка, рекреация), принципы функционирования сегментов индустрии. Принципиальные отличия индустрии гостеприимства от индустрии туризма. Значение услуг гостеприимства. Тенденции развития индустрии гостеприимства.

Занятость в индустрии гостеприимства. Подготовка кадров для индустрии гостеприимства; квалификационные требования к специалистам.

#### Тема 2. Продукт в индустрии гостеприимства

Гостеприимство как сфера производства, реализации и потребления туристского продукта. Продукт, его структура, услуга и товарная обвязка услуги в индустрии гостеприимства. Понятие основного, сопутствующего, дополнительного продукта и продукта в расширенном толковании; взаимосвязь производственной основы и гуманитарных технологий в индустрии гостеприимства. Природа гостеприимства: обслуживание как технология познания; гостеприимство как секретный элемент обслуживания; функциональная модель гостеприимства. Свойства услуг в индустрии гостеприимства.

### РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ ИНДУСТРИИ РАЗМЕЩЕНИЯ

#### Тема 1. Классификация предприятий индустрии размещения.

Модели организации гостиничной индустрии. Гостиничный бизнес, инфраструктура. Признаки гостиницы, функции, назначение. Особенности гостиничных услуг. Система средств размещения туристов, необычные отели мира. Основные критерии классификации гостиничных комплексов: местоположение; цена; тип услуг; размер номерного фонда; по уровню, ассортименту услуг, целевая классификация. Определение номерного фонда, его состав, типы гостевых номеров. Модели организации гостиничного дела: независимые гостиницы и гостиничные цепи: особенности независимого гостиничного предприятия, его принципиальные отличия от предприятия гостиничной цепи, современные способы владения и управления гостиничным предприятием (франчайзинг, партнерство, лизинг, синдицирование, управление по контракту).

#### Тема 2. Подразделения и службы гостиничного предприятия

Подразделения и службы в структуре предприятий гостиничной индустрии. Контактная и неконтактная зона в отеле. Службы в составе номерного фонда: приема и размещения - зона первого контакта с гостями; отдел бронирования номеров. Объединенная сервисная служба (униформисты); хозяйственная служба; качество подготовки номера к заселению; основные виды и технологии уборки номеров. Основы работы бухгалтерии и отдела маркетинга и продаж. Основы работы службы безопасности: мероприятия по обеспечению безопасности гостиницы, современные системы безопасности отелей: возможности гостиничных систем электронных замков и систем видеонаблюдения. Прачечная: планирование работы, характеристика услуг и оборудования; обслуживающий персонал: функциональные обязанности.

#### Тема 3. Основные и дополнительные услуги предприятий размещения

Понятие гостевого цикла в отеле. Информация об услугах в «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ», порядок предоставления услуг, ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг. Услуги отелей разных типов и уровней комфорта. Характеристика основных видов бытовых, информационных услуг. Виды услуг хозяйственной службы.

### РАЗДЕЛ 3. ОСОБЕННОСТИ ИНДУСТРИИ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Тема 1. Индустрия общественного питания как сегмент индустрии гостеприимства. Основы организации работы предприятия. Определение индустрии питания, ресторанного бизнеса; тенденции на рынке общественного питания. Сегменты индустрии общественного питания. Франчайзинговые отношения в сфере общественного питания. Классификация предприятий питания. Специализация предприятий общественного питания. Цель работы, принципы функционирования, структура и функции. «Правила оказания услуг общественного питания»: основные понятия, информация об услугах, порядок оказания услуг, ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг. Прогнозирование торгового оборота; закуп, получение заказа; хранение, производство пищи. Виды ресторанного сервиса. Требования к персоналу.

## Тема 2. Концепция деятельности ресторана

Понятие концепции. Составляющие концепции: кредо, цели, задачи ресторана, профиль, рынок, типы ресторанный обслуживания, местоположение, атмосфера. Меню: определение, типология, назначение, цели, задачи, функции, содержание. Особенности внешнего оформления меню, требования к дизайну: размещение текста меню, размеры, макетирование, особенности фокуса внимания глаза в меню.

## РАЗДЕЛ 4. ОСОБЕННОСТИ ИНДУСТРИИ РАЗВЛЕЧЕНИЙ

### Тема 1. Рекреационная сфера как сегмент индустрии гостеприимства

Определение индустрии развлечений как направления сферы гостеприимства: цели, задачи, особенности, тенденции развития. Современные задачи изучения индустрии развлечений; социальная направленность. Характеристика процесса развлечения человека. Рекреационная деятельность в сфере производства, реализации и потребления туристского продукта. Цикл рекреационных занятий как комплексный продукт предприятия.

### Тема 2. Основные направления индустрии развлечений

Инфраструктура индустрии досуга и развлечений. Особенности клубного и паркового бизнеса. Понятие и признаки клуба, его назначение. Типология клубных предприятий, современная концепция клубного дела, организационная структура. Мировые и отечественные традиции клубной деятельности. Характеристика концепции клубного ресторана. Типы и особенности рекреационных парков, тематических парков. Игровой бизнес: понятие азартной игры как вида развлечений, пирамида игры. Характеристика предприятий игорного бизнеса: организаторы лотерей, букмекерские конторы, залы игровых автоматов, казино.

## РАЗДЕЛ 5. СОВЕЩАНИЯ, КОНФЕРЕНЦИИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

### Тема 1. Особенности конгрессного бизнеса

Конгрессный бизнес как разновидность делового туризма: сопоставительная характеристика. Обслуживание совещаний как сегмент рынка гостеприимства; история проведения совещаний; роль конгрессного обслуживания в жизнедеятельности индустрии гостеприимства; задачи гостиничного предприятия в организации конгрессного обслуживания; условия выбора места совещаний; процесс обслуживания совещаний: особенности этапов обслуживания, управление мероприятием, стадии его развития.

### Тема 2. Деловые массовые мероприятия в индустрии гостеприимства

Типы и основные особенности совещаний; понятие профиля мероприятия; типы конференц-залов; особенности мебели; стили расстановки мебели; выставочная деятельность в индустрии гостеприимства: понятие выставки, правила проведения выставки-ярмарки для гостиничного, туристического бизнеса.