|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и туризмаУТВЕРЖДАЮПроректорпо учебно-методической работе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков«\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ** **Б1.В.02.ДВ.01.02 ЛОГИСТИКА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ****направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело****Направленность (профиль) Гостиничная деятельность**Санкт-Петербург 2019 |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Индикатор |
|
| **1.** | ПК-2 | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания | ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. |
| **2** | ПК-3 | Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере | ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья. |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

**Цель преподавания дисциплины:**

формирование совокупности теоретических знаний, практических умений и навыков освоения логистических систем и организации логистического процесса в избранной профессиональной деятельности.

**Задачами освоения дисциплины являются:**

* изучить процесс координирования и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) сферы гостеприимства и общественного питания;
* изучить технологии обслуживания в гостиничной сфере с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;
* научиться осуществлять координирование и контролирование деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
* научиться разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в гостиничной сфере с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;
* овладеть методикой разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в гостиничной сфере с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.

**Место дисциплины**: Дисциплина входит в состав вариативной части (дисциплина по выбору) основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 Гостиничное дело, профиль подготовки Гостиничная деятельность.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы:**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **44** |
| В том числе: |  |
| Лекции | 14 |  |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | -/30 | -/4 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **28** |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет)** | 0,25 |
| контактная работа | 0,25 |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - |
| Общая трудоемкость час з.е. | **72/2** |

* Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **16** |
| В том числе: |  |
| Лекции | 6 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия  | -/10 | -/4 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **52** | **-** |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет)** | 4  | - |
| контактная работа | 0,25  | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | 3,75 | - |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | - |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - |
| Общая трудоемкость час з.е. | **72/2** |

* Зачет проводится на последнем занятии

**4.СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей**).**

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

Тема 1. Основные понятия логистики: этапы становления, объекты логистического исследования и управления.

Тема 2. Применение логистики в сфере гостеприимства и общественного питания.

Тема 3. Информационное обеспечение логистики в профессиональной деятельности.

Тема 4. Технологии обслуживания в гостиничной сфере.

Тема 5. Логистика обслуживания в гостиничной сфере с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.

Тема 6. Транспортная логистика в сфере гостеприимства.

**4.2. Примерная тематика курсовых работ (проектов):**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка\*.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Тема 2. Применение логистики в сфере гостеприимства и общественного питания. | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 2. | Тема 4. Технологии обслуживания в гостиничной сфере. | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 3. | Тема 5. Логистика обслуживания в гостиничной сфере с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя. | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |

**\***Практическая подготовка при реализации учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) организуется путем проведения практических занятий, практикумов, лабораторных работ и иных аналогичных видов учебной деятельности, **предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.**

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**5.2 Вопросы для подготовки к практическим занятиям :**

*Тема 1: Основные понятия логистики: этапы становления, объекты логистического исследования и управления.*

1. Определения логистики на разных этапах её исторического развития в России за рубежом.
2. Понятия логистики: логистические системы, логистические цепи и звенья.
3. Задачи, решаемые в логистических системах.
4. Внедрение и использование логистических технологий в департаментах (службах, отделах) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
5. Источники экономического эффекта от использования логистики в сферах гостеприимства и общественного питания.

*Тема 2: Применение логистики в сфере гостеприимства и общественного питания.*

1. Основные положения концепций логистики.
2. Основные функции департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания и особенности их функционального взаимодействие.
3. Особенности процесса осуществления координирования и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
4. Понятие материального запаса. Виды и причины создания материальных запасов.

*Тема 3:* *Информационное обеспечение логистики в профессиональной деятельности.*

1. Сущность и задачи информационной логистики.
2. Виды информационных систем.
3. Принципы построения информационных систем в логистике.
4. Информационные технологии в гостиничной деятельности.

5. Стандарты предоставления и обмена информацией в логистических системах.

6. Технические средства, системные представления и обеспечение логистики организаций гостиничной сферы.

*Тема 4: Технологии обслуживания в гостиничной сфере.*

1. Особенности качества гостиничных услуг. Модели предоставления услуг в гостиницах.

2. Требования к условиям обслуживания в гостиницах: соответствие назначению; точность и своевременность исполнения; этичность обслуживающего персонала; комфортность; эстетичность; эргономичность.

3. Служба приема и размещения (front office). Функции с СПИР.

4. Предложения по совершенствованию технологий обслуживания, с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, функциональных подразделений гостиничного предприятия: служба бронирования номеров, стойка администратора (front deck), секция регистрации, секция кассовых операций, секция ночного аудита, секция почты и информации, работа портье (консъержа), стойка с ячейками, служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля, служба обслуживания номеров, служба уборки помещений и территорий, служба прачечной и химчистки.

*Тема 5:* *Логистика обслуживания в гостиничной сфере с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.*

1. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта. Модель восприятия качества обслуживания в гостинице.

2. Качество и характерные особенности услуги, вызывающие чувства удовлетворения у потребителя.

3. Обеспечение комфортности и максимального удовлетворения индивидуальных и специальных требований потребителя с помощью качественного обслуживания: американская модель и европейская модель.

*Тема 6: Транспортная логистика в сфере гостеприимства.*

1. Характерные особенности различных видов транспорта и их значение в деятельности гостиничного предприятия.
2. Критерии качества оказания транспортных услуг.

3. Характеристика службы парковки автомобилей и транспортной службы гостиничного предприятия. Их роль в логистической системе гостиничного предприятия.

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Тема 1: Основные понятия логистики: этапы становления, объекты логистического исследования и управления. | Устный опрос. |
| 2 | Тема 2: Применение логистики в сфере гостеприимства и общественного питания. | Устный опрос. |
| 3 | Тема 3: Информационное обеспечение логистики в профессиональной деятельности. | Устный опрос. |
| 4 | Тема 4: Технологии обслуживания в гостиничной сфере. | Устный опрос. |
| 5 | Тема 5: Логистика обслуживания в гостиничной сфере с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя. | Устный опрос. |
| 6 | Тема 6: Транспортная логистика в сфере гостеприимства. | Устный опрос. Тестовое задание. |

**6.2. Примеры оценочных средств для текущего контроля по дисциплине**

***Вопросы для устного опроса***

Представлены в п. 5.1

***Примеры тестовых заданий.***

**Вариант 1.**

**1. Техническое обеспечение – это:**

а) совокупность методов и средств, регламентирующих взаимодействие работников с техническими средствами и между собой в процессе разработки и эксплуатации информационной системы

*б) комплекс технических средств, предназначенных для работы информационной системы, а также соответствующая документация на эти средства и технологические процессы*

в) совокупность единой классификации и кодирования информации, унифицированных систем документации, схем информационных потоков

**2. Электронный офис - это**

*а) документы и массивы документов в информационных системах*

б) система автоматизации работы учреждения, основанная на использовании компьютерной техники

в) совокупность хранимых в памяти компьютера данных

3. Какое специализированное программное обеспечение используется в офисе турфирмы:

а) ПК Гермес

б) ПК Само-тур

*в) ПК Мастер-тур*

**4. Информация – это:**

*а) сведения, полученные путём измерения, наблюдения, логических или арифметических операций, представленные в форме, пригодной для хранения, передачи и обработки*

б) новые сведения, принятые, понятые и оцененные конечным потребителем, как полезные данные

**5. Каким параметром не определяется качество информации:**

а) адекватность

б) своевременность

в) достоверность

*г) язык*

**6. Спрос – это:**

*а) совокупность жизненных благ, необходимых потребителям;*

б) объем товаров предлагаемых на рынке;

в) активизированная платежеспособная потребность;

г) товарооборот компании

**7. Если клиент гостиницы предъявляет устную жалобу, администратор:**

*а) извиняется в любом случае, даже если жалоба не обоснована;*

б) извиняется только в случае обоснованной претензии;

в) не извиняется, но всеми доступными средствами пытается уладить конфликт.

**8. В административную службу входит:**

а) отдел бронирования

б) телефонная служба

в) поэтажная служба

г) главный инженер

*д) секретариат*

*е) отдел кадров*

**9. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:**

а) аренда помещений для конференций

б) международная спутниковая связь

*в) заказ железнодорожных билетов*

*г) резервирование мест в ресторанах*

д) Интернет

е) услуги ламинирования

**10. Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:**

*а) служба приема и размещения*

*б) служба обслуживания номерным фондом*

в) служба дворников

г) служба поваров

д) служба слесарей

*е) отдел кадров*

**Вариант 2.**

**1. Основные функции службы приема и размещения:**

1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров

2) услуги химчистки

3) контроль систем теплоснабжения

4) контроль технического оборудования

5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами

*6) регистрация и размещение гостей*

**2. Коммуникация – это:**

1). деловое общение

*2). обмен информацией между сторонами*

3). выбор канала связи

4). процесс принятия управленческих решений

**3. Основные функции службы общественного питания:**

1) оказание услуг связи

2) оказание бытовых услуг

*3) организация и обслуживание банкетов*

4) анализирует состояние гостиничного рынка

5) обслуживание туристов в номерах

6) контроль за работой системы кондиционирования

**4. Организационная структура современного отеля зависит от:**

*1) количества номерного фонда*

*2) формы собственности*

*3) сегмента потребителя*

*4) целевого назначения гостиницы*

5) директора

6) гл. бухгалтера

**5. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:**

1) портье

2) посыльных

3) химчистки

4) прачечной

*5) бронирования*

6) служба приема и размещения

**6. Характер горизонтальных и вертикальных связей в организации определяется:**

*1) типом организационной структуры*

2) степенью разделения труда

3) степенью непосредственного участия руководителя в сервисном производстве

**7. Основные функции ночного аудитора состоят:**

1) в контроле, чтобы персонал не спал

2) в контроле за ночной уборкой номеров

*3) в контроле, что отель получил плату за предоставленные услуги*

4) в контроле за гостями

5) контроль за безопасностью гостиницы

6) бронирование номеров

**8. Служба приема и размещения включает в себя:**

*1) специалистов отдела бронирования*

*2) сотрудников телефонной службы*

3) горничных

4) службу прачечной и химчистки

5) бухгалтерию

6) отдел продаж банкетных залов

**9. Во главе каждого подразделения предприятия находится руководитель, наделенный всеми полномочиями и осуществляющий единоличное руководство подчиненными ему работниками – это характеристика:**

*1). линейной организационной структуры*

2). функциональной организационной структуры

3). матричной организационной структуры.

**10. Какие ресурсы являются объектами управления в управленческих системах:**

1). материальные;

2). финансовые;

3). трудовые;

4). информационные;

*5). все перечисленные.*

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие |
| печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Логистика: учебное пособие | Мочалин С. М. , Левкин Г. Г. , Терентьев А. В. , Заруднев Д. И. | М., Берлин: Директ-Медиа,  | 2016 |  | <https://biblioclub.ru/> |
| 2. | Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций: учебник | Сухов Р. И. | Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета  | 2016 |  | <https://biblioclub.ru/> |
| 1. | Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс | Гаврилова С. В. , Томская А. Г. , Дмитриев А. В. |  М.: Евразийский открытый институт,  | 2011 |  | <https://biblioclub.ru/> |
| 2. | Россия на рынке международных туристских услуг | Пирогова А. , Пирогова О. | Екатеринбург: Уральский международный институт туризма, | 2013 |  | <https://biblioclub.ru/> |
| 3. | Менеджмент туристских дестинаций: учебник. | Рассохина Т. В. | М.: Советский спорт | 2014 |  | <https://biblioclub.ru/> |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Официальный сайт кафедры системного анализа и логистики (http://www.salogistics.ru)

Административно-управленческий портал (<http://aup.ru/>)

Интернет-издание «Корпоративный менеджмент» (<http://www.cfin.ru/>)

Логистик & система (<http://www.logistpro.ru/>)

Интернет-издание «Логистика и управление» (http:/www.logistpro.ru)

Институт исследования товародвижения и конъюнктуры оптового рынка (http:/www.itkor.ru)

*Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE». – Режим доступа: http://biblioclub.ru/*

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Не используются

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).