|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и туризмаУТВЕРЖДАЮПроректорпо учебно-методической работе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков«\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ****Б1.В.02.ДВ.03.01 МЕЖДУНАРОДНЫЕ ГОСТИНИЧНЫЕ КОМПАНИИ И ЦЕПИ****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-1 | Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания | ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания |
| **2** | ПК-5 | Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса | ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. |
| ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности. |

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

**Цель преподавания дисциплины:**

формирование у студентов основных знаний, умений и навыков о развитии международных гостиничных цепей, особенностях их функционирования и специфике деятельности на территории РФ

**Задачами освоения дисциплины являются:**

* изучение теоретических материалов по развитию и распространению мировых гостиничных цепей;
* формирование умений и навыков по организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим нормативами РФ
* изучение приемов, стандартов и регламентов обслуживания потребителей в деятельности международных гостиничных компаний
* овладеть технологиями и методами формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности международных гостиничных компаний

**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 3 зачетные единицы, 108 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):** | **50** |
| В том числе: |  |
| Лекции | 16 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | 34/- | 4/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **58** |
| **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. | **108** |
| 3 |

* 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 занятия | 10/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **88** | **-** |
| **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. | **108** |
| 3 |

**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. Мировой рынок туристских услуг и международные гостиничные комплексы в индустрии гостеприимства

Тема 2. Международные гостиничные комплексы и их классификация

Тема 3. Управление гостиничными цепями

Тема 4. Особенности сетевого гостиничного продукта

Тема 5. Классификация гостиничных цепей

Тема 6. Интегрированные гостиничные цепи

Тема 7. Гостиничные консорциумы

Тема 8. Специфика развития гостиничных цепей в России

**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 3. Управление гостиничными цепями | Лабораторное занятие | дискуссия | Выполнение лабораторного задания |
| 2. | Тема 4. Особенности сетевого гостиничного продукта  | Лабораторное занятие | дискуссия | Выполнение лабораторного задания |
| 3. | Тема 5. Классификация гостиничных цепей | Лабораторное занятие | дискуссия | Выполнение лабораторного 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 лабораторным занятиям :**

Тема 1: Мировой рынок туристских услуг и международные гостиничные комплексы в индустрии

1.Анализ тенденций глобального маркетинга и стратегий частичной адаптации в международном гостиничном бизнесе.

 2. Анализ деятельности транснациональных компаний на рынке международного туризма

 3. Анализ процессов транснационализации и глобализации в международном туризме

Тема 2: Международные гостиничные комплексы и их классификация

Анализ международных нормативных документов по классификации средств размещения

Изучение особенностей классификации гостиничных предприятий в разных странах.

Тема 3: Управление гостиничными цепями

1. Изучение форм управления гостиничными цепями

2.Особенности менеджмента персонала МГК в международной среде

3. Проблемы кросс-культурного менеджмента в гостиничных цепях

Тема 4: Особенности сетевого гостиничного продукта

1.Изучение уровней гостиничного продукта

2.Анализ технологий создания успешного гостиничного продукта как сочетания элементов «hardware» и «software»

Тема 5: Классификация гостиничных цепей

1. Изучение классификации гостиничных цепей по МГА

2. Анализ формата коллекция отелей как особый вид гостиничных цепей

Тема 6: Интегрированные гостиничные цепи

1.Рассмотреть интеграцию в гостиничном бизнесе как закономерность функционирования гостиничной индустрии.

2.Дать характеристику ведущих гостиничных цепей в мировой индустрии гостеприимства.

3.Проанализировать специфические особенности различных гостиничных цепей

Тема 7: Гостиничные консорциумы

1. Крупнейшие гостиничные консорциумы мира

2.Основные типы гостиничных консорциумов

3.Гостиничные консорциумы в сегменте люкс услуг

Тема 8: Специфика развития гостиничных цепей в России

1.Проанализировать деятельность международных гостиничных цепей на примере г.Москвы и Санкт-Петербурга

 2. Проанализировать деятельность национальных гостиничных цепей в РФ

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

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Тема 1. Мировой рынок туристских услуг и международные гостиничные комплексы в индустрии гостеприимства  | Устный опрос. |
| 2 | Тема 2.Международные гостиничные комплексы и их классификация | Устный опрос. |
| 3 | Тема 3. Управление гостиничными цепями | Устный опрос. |
| 4 | Тема 4. Особенности сетевого гостиничного продукта | Устный опрос. |
| 5 | Тема 5. Классификация гостиничных цепей  | Устный опрос. |
| 6 | Тема 6. Интегрированные гостиничные цепи | Устный опрос. |
| 7 | Тема 7. Гостиничные консорциумы  | Устный опрос. |
| 8 | Тема 8. Специфика развития гостиничных цепей в России | 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***

1. Основные отличия туриста от экскурсанта:
а) в организации посещения другой местности;
б) в целях путешествия;
в) в длительности путешествия.

2. Выездной туризм - это выезд с постоянного места жительства:
а) за пределы города;
б) за пределы страны на заработки;
в) на экскурсию в соседний город.

3. Внутренний туризм - это путешествия:
а) иностранных граждан по России;
б) граждан России по странам СНГ;
в) российских граждан по России.

4. Национальный туризм - это путешествия:
а) по России иностранных граждан;
б) по России иностранных граждан и иностранных туристов;
в) по России российских граждан и выезд российских граждан за пределы страны.

5. Из каких источников финансируется инcентив-тур?
а) из бюджета семьи;
б) из бюджета государства;
в) из бюджета коммерческих структур.

6. Что считается началом туристского маршрута?
а) выезд за пределы места постоянного пребывания;
б) первая услуга, оказываемая на маршруте в соответствии с приобретенным у турфирмы пакетом услуг;
в) дата полностью оплаченной покупки турпродукта.

7. Что считается окончанием туристского маршрута?
а) возвращение на постоянное место пребывания;
б) время пересечения государственной границы;
в) последняя услуга, оказываемая на туристском маршруте турфирмой.

8. Международный туризм - это путешествия:
а) иностранных граждан по России;
б) граждан России по иностранным государствам;
в) иностранных граждан по России и российских граждан за рубежом.

9. Социальный туризм - это путешествия:
а) членов многодетных семей и инвалидов;
б) лиц третьего возраста (пенсионеров);
в) субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды.

10. Самодеятельный туризм - это путешествия:
а) организованные по экстремальным маршрутам;
б) субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды;
в) самостоятельно организуемые туристами с использованием активных способов передвижения.

11. Из каких источников может финансироваться эксклюзив-тур?
а) из бюджета семьи;
б) из бюджета коммерческих фирм;
в) из бюджета государства.

12. Что относится к туроператорской деятельности в России?
а) продвижение турпродукта;
б) формирование турпродукта;
в) реализация турпродукта;
г) иная деятельность.

13. Что относится к турагентской деятельности?
а) разработка нового турпродукта;
б) деятельность по продвижению и реализации турпродукта, полученного от оператора.

14. Туристская путевка является документом:
а) установленного образца;
б) подтверждающим факт передачи туристского продукта;
в) подтверждающим факт оказания туристских услуг.

15. Туристский ваучер - это документ установленного образца:
а) подтверждающий факт передачи турпродукта;
б) устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура;
в) подтверждающий факт оказания услуг, входящих в состав тура.

16. Что входит в актив платежного баланса по статье «Туристские услуги/поездки»?
а) поступления от продажи товаров и туристских услуг въездным туристам;
б) суммы от приобретения туристских услуг и товаров выездными туристами в стране пребывания.

17. Какие из нижеперечисленных стран мира относятся к странам с положительным сальдо туристского баланса?
а) Германия;
б) Испания;
в) Россия.

18. Какие из нижеперечисленных стран мира относятся к странам с отрицательным сальдо туристского баланса:
а) Япония;
б) США;
в) Россия.

19. Назовите цели путешествия, применяемые в международной туристской практике:
а)
б)
в)
г)
д)

20. Категоризация гостиниц в России определяется:
а) разрядами проживания;
б) количеством звезд в сертификате качества;
в) иными показателями.

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие |
| печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Гостиничный бизнес: учебное пособие | Сергеева Ю. С. | М.: Приор-издат  | 2009 |  | <http://biblioclub.ru/> |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Экономика предприятия общественного питания: учебник | Фридман А. М. | М.: Дашков и Ко  | 2014  |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 2. | Туризм : макроэкономика и микроэкономика | Быстров С.А. | М.;СПб. : Герда |  2008 | + |  |
| 3. | Сервисная деятельность | Карнаухова В.К. | М. : ИКЦ "МарТ" | 2008 | + |  |

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

Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм: URL: <http://www.russiatourism.ru/>

Официальный сайт Российской гостиничной Ассоциации: URL:<http://rha.ru/>

Официальный сайт Российского союза туриндустрии: URL:<http://www.rostourunion.ru/>

Портал про гостиничный бизнес: URL:<http://prohotel.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса: URL: [http://www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru/vetka.cgi?vetkaid=39)

Все об отелях: URL:<http://www.city-of-hotels.ru/>

Консультант.: URL: http://www.consultant.ru - справочно-правовая система. Содержит законодательную базу, нормативно-правовое обеспечение, статьи.

Cайт для профессионалов индустрии гостеприимства: URL://http: [www.hospitalitynet.org](http://www.hospitalitynet.org)

Официальный сайт Лозанской школы гостиничного менеджмента :URL://http [www.ehl.edu](http://www.ehl.edu)

Известия Российского союза по туризму URL://http: [www.ratanews](http://www.ratanews)

Отель-журнал: Информационный портал. – Режим доступа: http://www.hotelmagazine.ru

Официальный сайт интернет - журнала деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров: URL://http: [www.delinform.ru](http://www.delinform.ru)

Портал для отельеров о гостиничном бизнесе. Совместно с журналом «Современный отель». Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса. http://hotelexecutive.ru –

Портал деловой информации. Архив журналов «Современный отель» и «Ресторановед»: www. .Delinform.ru

Информационный сайт по ресторанному и гостиничному делу: www. horeca.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).