|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и туризма  УТВЕРЖДАЮ  Проректор  по учебно-методической работе  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков  «\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г  **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  **Б1.В.02.ДВ.03.02 ХОСТЕЛЫ**  **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 ОП:**

**Цель преподавания дисциплины:**

формирование у студентов основных знаний, умений и навыков функционирования хостелов их стандартов и технологий обслуживания

**Задачами освоения дисциплины являются:**

* изучение бизнес-процессов регламентов, стандартов и принципов функционирования хостелов
* рассмотрение проблематики деятельности хостелов нормативно-правового характера
* изучение деятельности по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим стандартам
* формирование навыков по организации деятельности хостелов в соответствии со стандартами и действующей системой классификации
* овладение навыками разработки стандартов и регламентов обслуживания в хостелах

**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 | - |
| Практические 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. Роль и значение хостелов в индустрии гостеприимства

Тема 2. Персонал и его задачи в деятельности хостела

Тема 3. Операционная работа хостела

Тема 4. Общие требования к хостелам

Тема 5. Доходы и расходы хостела

Тема 6. Специфика продвижения услуг хостелов

Тема 7. Прямые продажи.

**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. Персонал и его задачи в деятельности хостела | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 2. | Тема 7. Прямые продажи | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 3. | Основные понятия клинической психологии | 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. Роль и значение хостелов в индустрии гостеприимства**

1. Что подразумевает малое средство размещения?
2. Какие преимущества имеют МСР?
3. Какие существуют виды хостелов? В чем заключается их отличие?

**Тема 2. Персонал и его задачи в деятельности хостела**

1. Какие службы функционируют в средстве размещения?
2. Какие требования выдвигаются к персоналу хостела?
3. На какие основные разделы можно подразделить все документы в хостеле? Приведите примеры документов по каждому пункту.
4. Приведите примеры онлайн и офлайн каналов для поиска сотрудников.
5. Перечислите основные пункты стажировки администратора хостела.

# Тема 3. Операционная работа

1. Перечислите службы хостела и их основной функционал.
2. Что включает передача смены администраторами?
3. Что входит в операционную работу администратора СПиР?
4. Какие требования выдвигаются к комплектации номера в хостеле?

**Тема 4.** **Общие требования к хостелам**

1. Какие существуют способы дезинфекции?
2. Меры первой помощи при случайном отравлении дезинфицирующими средствами.
3. Санитарные мероприятия в хостеле

**Тема 5. Доходы и расходы хостела**

1. Какие задачи решает финансовое планирование?
2. Перечислите основные статьи доходов и расходов хостела.
3. Перечислите основные показатели Revenue менеджмента.
4. С помощью каких методов можно увеличить доход хостела?

**Тема 6.** **Специфика продвижения услуг хостелов**

1. В чем заключаются задачи гостиничного маркетинга?
2. Где можно узнать информацию о потребителях для дальнейшего составления портрета ЦА?
3. Какие существуют схемы составления УТП?
4. Опишите маркетинговые шаги по поиску первых клиентов.

**Тема 7. Прямые продажи**

1. Какие существуют онлайн и офлайн каналы продвижения хостела?
2. Перечислите основные правила прямых продаж администраторами.
3. Перечислите основные виды дополнительных услуг в хостеле.

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

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Роль и значение хостелов в индустрии гостеприимства | Устный опрос. |
| 2 | Персонал и его задачи в деятельности хостела | Устный опрос. |
| 3 | Операционная работа | Устный опрос. |
| 4 | Общие требования к хостелам | Устный опрос. |
| 5 | Доходы и расходы хостела | Устный опрос. |
| 6 | Специфика продвижения услуг хостелов | Устный опрос. |
| 7 | Прямые продажи | Устный опрос.  Тестовое задание |

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

***Вопросы для устного опроса***

Представлены в п. 5.1

***Пример тестового задания***

1. Малое средство размещения – это:
   1. Коммерческие помещения, используемые физическими лицами, оборудованные для предоставления услуг размещения с номерным фондом от 5 до 50 номеров;
   2. Помещения, используемые организациями различных организационно-правовых форм, индивидуальными предпринимателями и физическими лицами, оборудованные для предоставления услуг размещения с номерным фондом не более 50 номеров;
   3. Помещения, предназначенные для предоставления гостиничных услуг с номерным фондом не более 10 номеров.
2. Что не входит в классификацию апартаментов:
   1. Полноценные апартаменты;
   2. Студийные апартаменты;
   3. Сервисные студии.
3. Какие существуют отличительные черты сервисных апартаментов:
   1. Размещение бизнес-класса;
   2. Размещение в центре города;
   3. Андеграундный интерьер;
   4. Всё вышеперечисленное.
4. Что относится к преимуществам малых средств размещения?
   1. Гибкая тарифная политика;
   2. Индивидуальный подход к каждому гостю;
   3. Четкий контроль;
   4. Всё вышеперечисленное.
5. Дормиторий – это:
   1. Многоместный номер;
   2. Общежитие;
   3. Стандартный номер в хостеле.
6. Что не входит в этапы разработки маркетинговой стратегии отеля:
   1. Изучение конкурентов;
   2. Подготовка рекламных материалов;
   3. Анализ финансовых показателей.
7. Что включает портрет ЦА:
   1. ФИО, пол, возраст, национальность;
   2. Возраст, семейное положение, проблемы, мечты;
   3. Возраст, семейное положение, сферу деятельности, вероисповедание.
8. Какие существуют источники информации о потребителях?
   1. Социальные сети,
   2. Маркетинговые исследования,
   3. Опрос конкурентов.
9. Какие существуют задачи гостя?
   1. Социальные, функциональные, бытовые;
   2. Социальные, личностные, статусные;
   3. Социальные, функциональные, личностные.
10. Какая не существует схема для написания УТП?
    1. Продукт + выгода;
    2. Продукт + особенность;
    3. Продукт + функционал.

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | | Год издания | Наличие | | |
| печатные издания | | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Организация туристского и гостиничного бизнеса | Гаврилова С.В., Томская А.Г., Дмитриев А.В. | Евразийский открытый институт, | | 2011 |  | | <http://biblioclub.ru/> |
| 2. | Введение в гостеприимство | Уокер Дж.Р. | М.: Юнити-дана | | 2015 |  | | <http://biblioclub.ru/> |
| 1. | Управление гостиничным предприятием | Вакуленко Р.Я., Кочкурова Е.А | М.: Логос | 2008 | | |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 2. | Управление гостеприимством | Уокер Дж.Р. | М.: Юнити-дана | 2012 | | |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 3. | Гостиничный бизнес: учебное пособие | Сергеева Ю.С. | М.: [Приор-издат](http://biblioclub.ru/index.php?page=publisher_red&pub_id=865) | 2009 | | |  | <http://biblioclub.ru/> |

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

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

Официальный сайт Российской гостиничной Ассоциации. – Режим доступа: <http://rha.ru/>

Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>

Портал про гостиничный бизнес. – Режим доступа: <http://prohotel.ru/>

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

Все об отелях. – Режим доступа: <http://www.city-of-hotels.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).