|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и туризмаУТВЕРЖДАЮПроректорпо учебно-методической работе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков«\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ****Б1.В.02.ДВ.04.02 РЕГИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ** **ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ****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-8 | Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания | ПК-8.2Оценивает проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания |

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

**Цель преподавания дисциплины:**

приобретение знаний, умений и навыков об особенностях организации гостиничных услуг в региональном аспекте.

**Задачами освоения дисциплины являются:**

* изучение теоретических основ дисциплины;
* изучение проблем размещения объектов гостиничного хозяйства и развитие регионов в условиях экономических реформ;
* освоение методов регионального анализа организации гостиничных услуг.

**Место дисциплины**: Данная дисциплина реализуется в рамках вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата, относится к дисциплинам по выбору, определяет направленность (профиль), является обязательной для освоения обучающимися.

**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):** | **42** |
| В том числе: |  |
| Лекции | 14 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | 28/- | 4/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **66** |
| Вид промежуточной аттестации (зачёт) | 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):** | **14** |
| В том числе: |  |
| Лекции | 6 | - |
| Лабораторные работы  | 8/- | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **90** | **-** |
| Вид промежуточной аттестации (зачёт с оценкой) | 4  | - |
| контактная работа | 0,25  | - |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | 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. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии

Тема 2. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения

Тема 3. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации

Тема 4. Классификация средств размещений

Тема 5. Структура функционального управления гостиничным предприятием.

Тема 6. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия

Тема 7. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда

Тема 8. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия

**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 1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии  | Лабораторное занятие | дискуссия | Выполнение лабораторного задания |
| 2. | Тема 2. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения | Лабораторное занятие | дискуссия | Выполнение лабораторного задания |
| 3. | Тема 3. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации | 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 и устного опроса:**

*Тема 1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии*

1. История возникновения гостиничной индустрии в России и за рубежом.

*Тема 2. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения*

1. Виды управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, контракт на управление, договор аренды, консорциумы, независимое управление.

*Тема 3. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации*

1. Структура информационной папки, принципы оформления.
2. Анализ международных и российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и гостем.
3. Анализ российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и туристскими и корпоративными компаниями.
4. Принципы работы с внутренней документацией гостиничного предприятия.

*Тема 4. Классификация средств размещений*

1. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании).
2. Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда).
3. Классификация средств размещения в США и Канаде.
4. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах.
5. Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии.

*Тема 5. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания*

1. Методы проектирования организационных структур.
2. Разработка организационной структуры для малой гостиницы.
3. Разработка штатного расписания на примере бизнес-отеля.
4. Разработка организационной структуры для загородной гостиницы.

*Тема 6. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия*

1. Анкетирование.
2. Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений.
3. Изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги.
4. Технология предотвращения конфликтных ситуаций.

*Тема 7. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда*

1. Международная типология номеров.
2. Требования к комплектации номера.
3. Требования к комфорту и гигиене номера.
4. Требования к номерам всех категорий в России.

*Тема 8. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия*

1. Требования к проектированию гостиничных предприятий.
2. Инженерно-техническое обеспечение гостиниц.

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

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Тема 1. Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии | Устный опрос. |
| 2 | Тема 2. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения | Устный опрос. |
| 3 | Тема 3. Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации | Устный опрос. |
| 4 | Тема 4. Классификация средств размещений | Устный опрос. |
| 5 | Тема 5. Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания | Устный опрос. |
| 6 | Тема 6. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | Устный опрос. |
| 7 | Тема 7. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда | Устный опрос. |
| 8 | Тема 8. Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия | 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. Выберите из предложенных вариантов правильные ответы
типы Бронирования:
негарантированное;
неопределенное;
гарантированное;
относительное.

2. Способы гарантированного бронирования:
перевод предоплаты в гостиницу;
гарантии под кредитную карту;
внесение депозита;
гарантирование компаний;
отмена оплаты платежного документа.

3. Способы резервирования мест в гостиницах:
телеграммой;
факс;
Internet;
почта;
телефон.

4. Виды соглашений с туристическими фирмами:
тактический договор;
агентский договор;
вспомогательный договор;
договор о текущем бронировании;
договор о квоте мест без гарантии заполнения.

5. Основная информация телефонограммы:
фамилия и имя звонящего;
причина звонка;
дата и время телефонного звонка;
сумма за разговор;
дата рождения.

6. Документ, заполняемый клиентом при регистрации в гостинице:
ваучер;
анкета гостя;
карта гостя;
таймшер;
бланк клиента.

7. Количество этапов рассмотрения заявки на бронирование:
6;
5;
4;
3.

8. Вид платежного документа гостя:
фиксированный талон;
таймшер;
карта гостя;
кредитная карта;
ваучер.

9. Срок подтверждения предоплаты:
3 дня;
от несколько недель до одного дня;
от месяца до одного дня;
неделя;
1 день.

10. Документ о предоставлении размещения в гостинице:
заявка;
электронное письмо;
письмо с номером подтверждения заявки;
дорожный чек;
ваучер.

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие |
| в научно-техническойбиблиотеке, экз | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Менеджмент туризма: введение в дисциплину учебно-методическое пособие пособие | Левочкина Н. А. | М.: Директ-Медиа | 2013 |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 2. | Организация обеспечения безопасности гостиницы: учебное пособие | Ушаков Р. Н. , Авилова Н. Л. | М., Берлин: Директ-Медиа | 2016 |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 3 | Современные подходы к анализу и развитию сферы услуг в регионах: пособие | Игрунова О. М. | М., Берлин: Директ-Медиа  | 2016 |  | <http://biblioclub.ru/> |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Гостиничный бизнес: учебное пособие | Сергеева Ю. С. | ДаМ.: Приор-издат, шков К |  2009 |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 2. | Исследование инновационных возможностей предприятия: учебник | Беликова И. П.  | Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет,  | 2014 |  | <http://biblioclub.ru/> |
| 3. | [Экономическая эффективность интернет-проектов в туризме: монография](http://www.knigafund.ru/books/172722)  | [Родигин Л.А.](http://www.knigafund.ru/authors/9318), [Наймарк К.В.](http://www.knigafund.ru/authors/30427) | Советский спорт  | 2011 год  |  | <http://biblioclub.ru/> |

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

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

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

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

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

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса: URL: http://www.frontdesk.ru

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

Cайт для профессионалов индустрии гостеприимства: URL://http: www.hospitalitynet.org

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE». – Режим доступа: [http://biblioclub.ru/](http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red)

**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).