|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и туризмаУТВЕРЖДАЮПроректорпо учебно-методической работе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков«\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ****Б1.В.03.ДВ.04.01 ОРГАНИЗАЦИЯ МАЛОГО БИЗНЕСА В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ****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-5 | Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса | ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. |
| **2** | ПК-8 | Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания | ПК-8.3 Осуществляет на основе полученной информации прогнозирование деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания |

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

**Цель преподавания дисциплины:** подготовить выпускника, обладающего знаниями, умениями и навыками в области использования и внедрения стандартов для малого бизнеса в индустрии гостеприимства

**Задачами освоения дисциплины являются:**

* изучение теоретических основ, позволяющих разрабатывать и внедрять стандарты в индустрии гостеприимства в малом бизнесе
* освоение студентами методик прогнозирования и планирования деятельности малых средств размещения
* формирование у студентов умений и навыков, позволяющих оценивать перспективы развития гостиничного хозяйства в целом и малых средств размещения в частности.
* овладение навыками внедрения федеральных и региональных стандартов и регламентов в деятельность организаций малого бизнеса в индустрии гостеприимства

**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):** | **42** |
| В том числе: |  |
| Лекции | 14 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | -/28 | -/6 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **30** |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет)** | 0,25 |
| контактная работа | 0,25 |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - |
| 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):** | **14** |
| В том числе: |  |
| Лекции | 6 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия  | -/8 | -/4 |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **54** | **-** |
| Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой) | 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 |

**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. Нормативно-правовые основы и требования предъявляемые к малым гостиницам

Тема 2. Система управления малой гостиницей

Тема 3. Организация предоставления услуг в малом отеле

Тема 4. Маркетинг в малом отеле

Тема 5. Зарубежный и отечественный опыт функционирования мини-отелей

**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. Нормативно-правовые основы и требования предъявляемые к малым гостиницам | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 2. | Тема 2. Система управления малой гостиницей | практическое занятие | дискуссия | Выполнение практического задания |
| 3. | Тема 3. Организация предоставления услуг в малом отеле | 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 и устного опроса:**

*Тема: Система управления малой гостиницей*

Практическая работа № 1. Организационно-управленческая структура мини-отеля Структура мини-отеля.

1. Типовая организационно-управленческая структура малой гостиницы.
2. Оптимизация организационно-управленческой структуры малого гостиничного предприятия.

Практическая работа № 2. Штатное расписание малой гостиницы

1. Должностные обязанности сотрудников малой гостиницы.
2. Совмещение должностей.
3. Обеспечение качества услуг.

*Тема: Организация предоставления услуг в малом отеле*

Практическая работа № 3. Организация питания и дополнительных услуг в мини-отелях.

1. Организация питания в мини-отеле.
2. Организация экскурсионных услуг в малом гостиничном предприятии.
3. Организация деловых мероприятия в мини-отеле.

*Тема: Маркетинг в малом отеле*

Практическая работа № 4. Стратегия и тактика привлечения и удержания клиентов.

1. Организация маркетинга в малом отеле.
2. Определение рекламной стратегии.
3. Методы по привлечению и удержанию клиентов.

*Тема: Зарубежный и отечественный опыт функционирования мини-отелей*

Практическая работа № 5. Посещение малого отеля.

1. Малые отели Санкт-Петербурга,
2. Сетевые мини-отели, особенности функционирования
3. Управляющие компании в малом бизнесе индустрии гостеприимства

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

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №пп | № и наименование блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Тема 1. Нормативно-правовые основы и требования предъявляемые к малым гостиницам | Устный опрос. |
| 2 | Тема 2. Система управления малой гостиницей | Устный опрос. |
| 3 | Тема 3. Организация предоставления услуг в малом отеле | Устный опрос. |
| 4 | Тема 4. Маркетинг в малом отеле | Устный опрос. |
| 5 | Тема 5. Зарубежный и отечественный опыт функционирования мини-отелей | 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. **Продолжите фразу*:***мини-отель – это……….

2. **Из предложенных вариантов выберите правильные ответы**.

**Хостелы, выделяют по следующему критерию:**

А. по параметру занимаемого помещения,

Б. по уровню предоставляемых услуг,

В. по количеству звезд.

3. **Установите соответствие между категорией мини-отеля и признаком классификации**.

|  |  |
| --- | --- |
| Объект | Признак классификации |
| 1. хостелы |  А. по уровню предоставляемых услуг |
| 2. домашние отели | Б. по параметрам занимаемого помещения |
| 3. мини-отели |  |
| 4. апарт-отели |  |
| 5. малый отель |  |

4. **Вставьте пропущенное слово.**

**Определение соответствия конкретной гостиницы и ее номеров критериям или стандартам обслуживания – это …………………………. гостиниц.**

5. **Из предложенных вариантов выберите правильный ответ.**

**Подача завтраков в специальном зале с 7 до 10 часов утра (не исключая возможности подачи завтрака в номер) должна быть предусмотрена в гостиницах:**

А. 3 звезды,

Б. мини-отелях;

В. 4 звезды.

6. **Из предложенных вариантов выберите правильный ответ.**

**Какой сертификат соответствия услуг является обязательным:**

А. сертификат соответствия безопасности туристских услуг;

Б. сертификат соответствия качества предоставленных гостиничных услуг;

В. сертификат соответствия качества безопасности гостиничных услуг.

7. **Из предложенных вариантов выберите правильный ответ.**

**Что является объектом стандартизации услуг в мини-гостинице?**

А. размещение;

Б. питание;

В. все виды услуг.

1. **Из предложенных вариантов выберите правильный ответ**.

 **Предоставление туристу гостиничного номера с повышением категории без взимания дополнительной платы – это:**

А. rack-rate;

Б. апгрейд

В. другое.

1. **Из предложенных вариантов выберите правильный ответ**.

**Что является объектом стандартизации услуг в мини-гостинице?**

А. размещение;

Б. питание;

В. все виды услуг.

**10. Из предложенных вариантов выберите правильные ответы***.*

**Малые средства размещения должны быть оборудованы:**

А. приборами искусственного освещения в коридорах и на лестницах;

Б. приборами ионизации воздуха;

В. лифтами;

Г. приборами искусственного освещения в жилых помещениях;

**11. Из предложенных вариантов выберите правильные ответы***.*

В номере малого средства размещения должны быть в наличии:

А. мебель;

Б. полотенца не менее 3-х на каждого проживающего;

В. план эвакуации во время пожара;

Г. бутылированная вода.

**12. Из предложенных вариантов выберите правильные ответы***.*

**Какие услуги предоставляются в мини-отелях, малых гостиницах или аналогичных средствах размещения?**

А. уборка номера через день;

Б. медицинские услуги;

В. вызов такси;

Г. смена полотенец каждый день.

**13. Вставьте пропущенное слово***.*

**Исполнители услуг малых средств размещения обязаны соблюдать …………………., противопожарные и противоэпидемиологические правила и нормы.**

**14. Из предложенных вариантов выберите правильный ответ***.*

**В гостевых комнатах и меблированных комнатах предоставляются услуги:**

А. прием и размещение не менее 24 часов в сутки;

Б. смена постельного белья не менее одного раза в 5 дней;

В. смена полотенец не менее одного раза в два дня.

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие |
| в научно-техническойбиблиотеке, экз | 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).