

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»**

**(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**«ВВЕДЕНИЕ В ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Направление 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность Гостиничная деятельность

Уровень квалификации выпускника бакалавр

Форма обучения очная

РПД адаптирована для лиц

с ограниченными возможностями

здоровья и инвалидов

Москва 2019

*Название дисциплины (модуля)* «ВВЕДЕНИЕ В ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»

*Рабочая программа дисциплины (модуля)*

Составитель:

кандидат педагогических наук, доцент

Т.Л.Тимохина

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры «Общественных связей, туризма и гостеприимства»

№ 10 от 26.06.2019 г.

<b>1. Пояснительная записка .....</b>	<b>4</b>
1.1. Цель и задачи дисциплины( <i>модуля</i> ).....	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине ( <i>модулю</i> ), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций.....	5
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	6
<b>2. Структура дисциплины (<i>модуля</i>).....</b>	<b>6</b>
<b>3. Содержание дисциплины (<i>модуля</i>).....</b>	<b>8</b>
<b>4. Образовательные технологи .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Оценка планируемых результатов обучения .....</b>	<b>14</b>
5.1. Система оценивания .....	14
5.2. Критерии выставления оценок.....	16
5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине ( <i>модулю</i> ).....	17
<b>6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....</b>	<b>19</b>
6.1. Список источников и литературы .....	19
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» .....	22
<b>7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (<i>модуля</i>).....</b>	<b>24</b>
<b>8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья .....</b>	<b>24</b>
<b>9. Методические материалы.....</b>	<b>26</b>
9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий .....	26
9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ .....	41
9.3. Иные материалы .....	42
<b>Приложения</b>	
Приложение 1. Аннотация дисциплины .....	45
Приложение 2. Лист изменений .....	47

## 1. Пояснительная записка

Курс «Введение в гостиничное дело» обеспечит подготовку бакалавров к профессиональной деятельности в области гостеприимства; сформирует у студентов соответствующие общекультурные и профессиональные компетенции, обеспечивающие готовность выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности; сформирует у студентов четкое представление о выбранном направлении обучения; познакомит студентов с университетом, факультетом, кафедрой, организацией учебного процесса; сформирует у студентов представление об особенностях подготовки бакалавров гостиничного дела, о формировании общекультурных и профессиональных компетенций и потенциала выпускника кафедры современного туризма и гостеприимства; раскроет для будущих бакалавров гостиничного дела базовые категории индустрии гостеприимства; будет способствовать формированию у них умения ориентироваться в экономических и управленческих вопросах развития данной сферы; даст возможность приобретения студентами теоретических знаний и практических навыков по оказанию услуг в гостиницах и других средствах размещения; познакомит с основными положениями ФГОС направления подготовки «Гостиничное дело», с практикой организации обучения будущих менеджеров в области гостиничного дела на кафедре современного туризма и гостеприимства. Освоение материала учебной дисциплины «Введение в гостиничное дело» – неперемное условие формирования современного профессионала в индустрии гостеприимства.

### **1.1. Цель и задачи дисциплины**

*Целью преподавания учебного курса является* – сформировать у студентов целостное представление о гостиничном деле как отрасли народного хозяйства и сфере сервисной деятельности; способствовать воспитанию личностных качеств, необходимых для специалиста в сфере гостиничного бизнеса; развить у студентов стремление к постоянному самосовершенствованию и мобильности в профессии.

*Задачами преподавания учебного курса являются:*

- дать студентам теоретические знания в области гостиничной деятельности;
- ознакомить с теоретическими основами индустрии гостеприимства, сконцентрировав внимание на достаточно широком спектре гостиничных услуг и технологий;
- прививать им навыки и умения рационально и критически оценивать сложные экономические, управленческие и психологические ситуации на предприятии в гостиничной индустрии, осознанно определять свой выбор и форму поведения в рамках закона, творческого решения проблем;
- подготовить студентов к практической деятельности в сфере гостеприимства;
- обеспечить направленность профессиональной подготовки на удовлетворение потребностей рынка труда в профессионалах соответствующей квалификации.

### **1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

<b>Компетенция</b> (код и наименование)	<b>Индикаторы компетенций</b> (код и наименование)	<b>Результаты обучения</b>
ПКУ-1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<p>ПКУ-1.1. Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>ПКУ-1.2. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонам</p>	<p><b>Знать:</b> место и роль гостиничного дела в системе сервисной деятельности; историю мирового и отечественного опыта профессиональной деятельности в сфере гостиничного дела; значение знаний и представлений о профессии как основы для достижения высокого уровня профессиональной культуры; историю развития гостиничного дела в мире и России; профессионально-культурологическую модель выпускника по направлению подготовки «Гостиничное дело», как о характеристике предполагаемого результата образования в РГГУ на ФИПП</p> <p><b>Уметь:</b> выделять основные этапы в истории развития гостиничного дела; определять категории гостиниц; анализировать требования профессии к личным качествам человека; анализировать актуальные проблемы современного гостиничного дела; определять наличные (на данный момент обучения) профессионально значимые качества и ориентиры, определяющие студента как обучающегося профессии и овладевающего профессиональной культурой</p> <p><b>Владеть:</b> основными категориями гостиничного дела; навыками классификации основных видов гостиничных предприятий, услуг и ресурсов; навыками применения</p>

		профессиограммы специалиста гостиничного дела в целях самодиагностики и профессионального саморазвития; навыками организации своей аудиторной и самостоятельной учебной деятельности в РГГУ на ФИПП.
--	--	--

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Введение в гостиничное дело» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (Б1.В.ДВ.01.01) и входит в часть Блока 1 дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: «Иностранный язык», «Основы толерантности», «Человек и его потребности», «Безопасность жизнедеятельности», «История туризма и гостеприимства» и др.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Проектирование гостиничной деятельности», «Правовое регулирование гостиничной деятельности», «Инновации в гостиничном бизнесе», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»; «Учебная практика», «Производственная практика», «Преддипломная практика» и др.

## 2. Структура дисциплины

Данная дисциплина предназначена для освоения в первом учебном семестре на 1-м курсе. Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы 108ч.

Учебный план предусматривает контактную работу обучающихся с преподавателем - 42 часа, в т.ч. 14 часов лекционных и 28 часов практических занятий (семинаров). Значительная часть отведенного на дисциплину времени приходится на самостоятельную работу студента - 48 часа. Промежуточная аттестация (18ч.). Форма итогового контроля – **экзамен.**

Изучение курса «Введение в гостиничное дело» построено на основе комплексного сочетания лекций, семинаров, дискуссий, специальных практических заданий, опросов, тестирования, деловых игр, предлагаемых студентам, и самостоятельной работы студентов, значительная часть которой отводится на подготовку и написание творческих работ: докладов, рефератов.

Большое значение придается практическим занятиям, которые позволяют повысить уровень подготовки будущих специалистов путем изучения практического опыта и

закрепления теоретических знаний в области гостиничного дела, полученных на лекционных занятиях.

Практические и семинарские занятия способствуют осмыслению и более глубокому пониманию процессов, происходящих в современном гостиничном бизнесе, приобретению устойчивых аналитических и оперативных навыков работы, дальнейшему развитию профессиональных знаний будущих специалистов по гостиничному делу.

В результате изучения дисциплины «Введение в гостиничное дело» студент должен освоить в аудитории и **самостоятельно** изучить ниже следующие разделы и темы, отражённые в рабочей программе.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости,  форма промежуточной аттестации ( <i>по семестрам</i> )	
			Контактная				Промежуточная аттестация		Самостоятель-ная работа
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1.	<i>Раздел 1</i>  Введение в специальность. Понятие гостеприимства. Инновации в гостиничном деле	1	2	2			8	собеседование	
2.	<i>Раздел 2</i>  Кафедра «Общественных связей, туризма и гостеприимства» в структуре ФИПП РГГУ. История и традиции.	1	2	6			10	собеседование, проверка практических заданий	
3.	<i>Раздел 3</i>							собеседование,	

	Гостиница: классификация, сервисные службы, услуги	1	4	8				10	проверка практических заданий
4.	<i>Раздел 4</i> Профессиональная деятельность специалиста гостиничного дела	1	4	6				12	собеседование, проверка практических заданий
5.	<i>Раздел 5</i> Качества, обеспечиваю щие успешность выполнения профессиона льной деятельност и	1	2	6				8	проверка практических заданий
	<i>экзамен</i>							18	Защита реферата, собеседование
	итого: 108		14	28				18	48

### 3. Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание подразделов (тем дисциплины)
1.	<b>Раздел 1</b> Введение в специальность. Понятие гостеприимства. Инновации в гостиничном деле.	История становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Гостеприимство как структурный компонент современного понятия рынка услуг: возникновение и развитие гостиничного хозяйства, теоретические подходы к понятиям: гостеприимство, гостиничное хозяйство, гостиница, гостиничный продукт, потребитель гостиничных услуг, технологии гостиничного сервиса, модели организации гостиничного бизнеса. Международная гостиничная конвенция. Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами. Факторы развития индустрии гостеприимства.



		Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии.
2.	<p><b>Раздел 2</b></p> <p>Кафедра «Общественных связей, туризма и гостеприимства» в структуре ФИПП РГГУ. История и традиции.</p>	<p>Российский государственный гуманитарный университет – основные характеристики. История вуза – с начала формирования и до наших дней. Выдающиеся выпускники и их вклад в развитие РГГУ.</p> <p>Организационная структура Университета. Ректорат, факультеты, кафедры, другие структурные подразделения.</p> <p>Учебно- методическая деятельность кафедры «Общественных связей, туризма и гостеприимства».</p> <p>Воспитательная работа, научные направления деятельности. Профессорско-преподавательский состав.</p> <p>Организация обучения профессии «Гостиничное дело».</p> <p>Общая характеристика направления подготовки бакалавриата «Гостиничное дело». Гостиничное дело как профессия. Этика и имидж профессионала гостиничной индустрии.</p>
3.	<p><b>Раздел 3</b></p> <p>Гостиница: классификация, сервисные службы, услуги.</p>	<p>Средства размещения как системообразующий элемент индустрии гостеприимства: понятие, особенности, виды.</p> <p>Классификация средств размещения. Особенности системы классификации гостиниц в России. Типология гостиниц. Номерной фонд гостиниц: классификация, стандартизация. Европейский стандарт классификации номеров. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России.</p>
4.	<p><b>Раздел 4</b></p> <p>Профессиональная деятельность специалиста гостиничного дела.</p>	<p>Специфика профессиональной деятельности специалиста гостиничного дела. Профессиограмма специалиста гостиничного дела. Профессионально-культурологическая модель выпускника по направлению «гостиничное дело» как характеристика предполагаемого результата образования в РГГУ, ФИПП,</p> <p>Кафедра «Современного туризма и гостеприимства»</p>
	<b>Раздел 5</b>	

5.	<p>Качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности</p>	<p>Структура профессиональных компетенций бакалавра по направлению подготовки «Гостиничное дело».</p> <p>Структура учебного плана по направлению «Гостиничное дело».</p> <p>Соответствие модели выпускника профиограмме и структуре учебного процесса.</p>
----	---	--

#### 4. Образовательные технологии

Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Введение в гостиничное дело» предусматривают широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (диспутов, коллоквиумов, аналитических докладов, разбор конкретных ситуаций, деловых игр) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 30 % аудиторных занятий. Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов составляют 40 % аудиторных занятий.

Образовательные технологии направлены на реализацию компетентного подхода и основываются на принципе профессиональной направленности обучения. Это предполагает сочетание традиционной лекционно-семинарской деятельности с широким использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологических и иных тренингов и др.). Соотношение различных форм занятий определяется целью основной образовательной программы, содержанием дисциплины в соответствии с ФГОС ВПО.

При подготовке студентов по дисциплине «Введение в гостиничное дело» необходимо широко применять такие современные методы обучения, как:

- решение и анализ конкретных производственных ситуаций,
- ролевые игры,
- видеотренинги

**Ролевые игры** можно использовать на разных этапах изучения дисциплины. Они способствуют эффективному овладению знаниями, формированию творческой активности и инициативы. Ролевые игры могут проводиться как в парах, так и в небольших группах в рамках любого раздела учебной дисциплины «Введение в гостиничное дело».

**Видеотренинги** - это готовый инструмент обучения студентов. Учебный видеокурс должен сочетать в себе технологию обучения студентов, реальную современную основу учебных игровых ситуаций, российскую специфику функционирования гостиничных предприятий, комплексный анализ проблем и путей их решения. Желательно, чтобы материал подавался с живым юмором, носил проблемный характер. Использование видеофильма (видеокурса) позволяет сделать обучение более простым и эффективным.

**Дискуссия** – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают своё мнение по проблеме, заданной преподавателем. Проведение дискуссии по проблемным

вопросам предполагает написание студентами эссе, тезисов или рефератов по предложенной тематике

**Кейс-метод** – обучение, при котором студенты и преподаватели участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций и задач. При данном методе обучения студент самостоятельно вынужден принимать решение и обосновать его.

**Тестирование** – контроль знаний с помощью тестов, которые состоят из условий (вопросов) и вариантов ответов для выбора.

**Деловая игра** – метод имитации (подражания, изображения) принятия решений руководящими работниками или специалистами в различных производственных ситуациях (в учебном процессе – в искусственно созданных ситуациях), осуществляемый по заданным правилам группой людей или человеком и ЭВМ в диалоговом режиме, при наличии конфликтных ситуаций или информационной неопределенности. В деловой игре каждый участник выполняет определенные действия, аналогичные поведению людей в жизни, но с учетом принятых правил игры. В современном применении метод деловой игры означает метод обучения соревновательного характера, создающий необходимую мотивацию для изучения важнейших разделов курса и в тесной связи с методом *дискуссия групповая* при выработке окончательного решения по *групповой работе* на основе экономического анализа использования различных видов современного инженерного оборудования для обеспечения комфортного пребывания гостей в ресторанно-гостиничном комплексе

**Проблемное обучение** – обучение, предполагающее создание под руководством преподавателя проблемных ситуаций и активную самостоятельную деятельность студентов по их разрешению, в результате чего и происходит творческое овладение профессиональными знаниями, навыками и умениями и развитие мыслительных способностей. Возможны три уровня проблемности в учебном процессе: *проблемное изложение*, частично- поисковый и исследовательский уровни.

Проблема – сложная познавательная задача, решение которой представляет существенный практический или теоретический интерес. Если проблема правильно сформулирована, то она будет выполнять функцию логического средства, определяющего направление поиска новой информации и тем самым обеспечивающего эффективность деятельности, связанной с её решением. Проблемы пробуждают любознательность студентов и способствуют тому, что они самостоятельно осваивают большие объёмы новых знаний. Студенты начинают мыслить критически и аналитически, учатся искать соответствующие источники информации и ресурсы, необходимые им для решения. Проблемы перед студентами ставятся таким образом, что с каждой проблемой материал усложняется, студенты самостоятельно находят новую информацию и переходят с одного уровня на другой. Проблемное обучение тесно связано с *исследовательским методом*, базируется на методе *обучения в сотрудничестве*

**Круглый стол** - это один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Идея круглых столов заключается во встрече единомышленников, стремящихся найти общее решение по конкретному вопросу в формате заданной тематики, а также в возможности для всех желающих вступить в научную дискуссию по интересующим вопросам. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога

Особенно важным в процессе подготовки студентов в сфере гостиничного дела представляется необходимость взаимной интеграции дисциплин по информатике и специальной дисциплины «Введение в гостиничное дело», организации практических занятий по данной учебной дисциплине с компьютерной поддержкой.

Материал дисциплины следует излагать с учётом передового отечественного и зарубежного опыта, в доступной для понимания студентов форме.

При проведении занятий целесообразно использовать такие формы и методы обучения, как деловые игры, дискуссии, организовывать экскурсии на предприятия. При изучении дисциплины следует уделять внимание организации самостоятельной работы студентов, способствующей формированию умения и навыков в организации творческого труда, углублению профессиональной подготовки, самообразованию, самостоятельному решению практических задач.

Практические занятия проводятся с целью закрепления теоретических знаний и приобретения необходимых навыков по данной дисциплине. В конце наиболее важных тем и разделов даются практические задания.

Для проверки знаний студентов по дисциплине рекомендуется проводить рубежный контроль (по окончании изучения отдельных тем). Формы и сроки проведения контроля определяются соответствующей кафедрой учебного заведения. В зависимости от специфики подготовки, форм обучения, специальности и специализации студентов данная кафедра учебного заведения может вносить дополнения и изменения в содержание, последовательность изучения учебного материала и распределения учебных часов по темам, а также в перечень и содержание практических занятий при условии выполнения требований образовательных стандартов по подготовке выпускников.

Для лучшего усвоения учебного материала его изложение целесообразно проводить с применением технических средств обучения. Также использовать схемы, таблицы, видеоматериалы, компьютерные программы, образцы документации, рекламные материалы.

Изучение дисциплины осуществляется по единой тематической программе в соответствии с учебным планом, с использованием индивидуального консультирования.

Обучение строится на сочетании лекций, семинарских, практических и индивидуальных занятий, а также самостоятельной работы студентов.

Лекционные занятия предназначены для теоретического осмысления и обобщения сложных разделов дисциплины, которые освещаются, в основном, на проблемном уровне.

Практические занятия являются аудиторными, проводятся либо в виде семинаров, либо по заранее известным темам. Они предназначены для закрепления и более глубокого изучения определенных аспектов лекционного материала на практике.

Цели проведения практических занятий:

- закрепление полученных в ходе лекций теоретических знаний;
- осуществление контроля выполнения студентами заданий по темам, подлежащим самостоятельному изучению.

Основными формами проведения практических занятий являются:

- проведение проблемных семинаров по темам лекций и по темам, подлежащим самостоятельному изучению студентами;

- обсуждение докладов, выполненных студентами в ходе самостоятельного изучения специальной литературы;

- решение ситуационных задач и упражнений, проведение деловых и ролевых игр, диспутов.

Индивидуальные занятия не являются аудиторными и предполагают самостоятельную работу каждого студента по индивидуальному (групповому) заданию и личный устный или письменный отчет по нему перед преподавателем.

Самостоятельная внеаудиторная работа направлена на ознакомление студента с определенными разделами курса по рекомендованным преподавателем материалам и подготовку к выполнению индивидуальных заданий по курсу.

Для проверки эффективности освоения дисциплины проводится контроль знаний студентов. При этом используются следующие виды контроля:

- текущий контроль, включающий выполнение студентами контрольных заданий с последующей оценкой проделанной работы;
- промежуточный – тестирование, защита рефератов;
- итоговый контроль – зачет с оценкой.

Текущий рейтинг-контроль проводится преподавателем в процессе проведения всех видов занятий. Промежуточный рейтинг-контроль предназначен для практической комплексной оценки освоения разделов курса и осуществляется путем подготовки ответов на заданные педагогом вопросы

№ п/п	Наименование темы	Виды учебной работы	Формируемые компетенции	Образовательные технологии
1	2	3	4	5
	Тема 1. Введение в специальность. Понятие гостеприимства. Инновации в гостиничном деле.	Лекция 1.  Семинар 1.  Самостоятельная работа	ПКУ-1.1.; ПКУ-1.2.  ПКУ-1.1.; ПКУ-1.2.	Вводная лекция с использованием видеоматериалов  Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов  Консультирование и проверка домашних заданий
	Тема 2. Кафедра «Общественных связей, туризма и гостеприимства» в структуре ФИПП РГГУ. История и традиции.	Лекция 2.	ПКУ-1.1.; ПКУ-1.2.	Лекция-визуализация

	<p>Тема 3.</p> <p>Гостиница: классификация, сервисные службы, услуги.</p>	Лекция 3.	ПКУ-1.1.; ПКУ-1.2.	Лекция-визуализация  Лекция – пресс-конференция
		Семинар 2.   Самостоятельная работа	ПКУ-1.1.; ПКУ-1.2.	Семинар – развернутая беседа с обсуждением докладов  Семинар – кейс-метод  Консультирование и проверка домашних заданий
	<p>Тема 4.</p> <p>Профессиональная деятельность специалиста гостиничного дела.</p>	Лекция 4.	ПКУ-1.1.; ПКУ-1.2.	Лекция-беседа  Лекция с разбором конкретных ситуаций
		Семинар 3.  Самостоятельная работа	ПКУ-1.1.; ПКУ-1.2.	Дискуссия на семинаре  Консультирование и проверка домашних заданий
	<p>Тема 5.</p> <p>Качества, обеспечивающие успешность профессиональной деятельности.</p>	Лекция 5.	ПКУ-1.1.; ПКУ-1.2.	Проблемная лекция
		Семинар 4.  Самостоятельная работа	ПКУ-1.1.; ПКУ-1.2.	Семинар-диспут  Семинар – круглый стол  Консультирование и проверка домашних заданий
		Семинар 5.		Семинар-диспут

## 5. Оценка планируемых результатов обучения

## 5.1. Система оценивания

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1.	Введение в специальность. Понятие гостеприимства. Инновации в гостиничном деле.	ПКУ-1.1.; ПКУ-1.2.	Тест План семинарских занятий (Тема 1-3)
2.	Профессиональная деятельность специалиста гостиничного дела.	ПКУ-1.1.; ПКУ-1.2.	План семинарских занятий (Тема 6- 8)
3.	Качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности	ПКУ-1.1.; ПКУ-1.2.	План семинарских занятий (Тема 9-11) Форма промежуточного контроля – выступление по избранной теме (в письменной и устной форме)

Система текущего и промежуточного контроля знаний студентов по учебной дисциплине «Введение в гостиничное дело» выстраивается в соответствии с учебным планом основной образовательной программы, определяющем виды и формы текущего (контрольные работы, тесты, работа на лекциях, опросы на семинарских занятиях, подготовка докладов, рефератов по избранным аспектам изучения деятельности гостиничных предприятий), промежуточного контроля и принятым в вузе Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов РГГУ.

Форма контроля	Срок отчетности	Макс. количество баллов	
		За одну работу	Всего
Текущий контроль:			
- опрос	3, 4, 9, 12, 15, 17 недели	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	8, 13 недели	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	5 неделя	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-5)	14 неделя	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)	17 неделя		40 баллов

Итого за семестр (дисциплину)			100 баллов
-------------------------------	--	--	------------

Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, набравшему не менее 50 баллов в результате суммирования баллов, полученных при текущем контроле и промежуточной аттестации. Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

## 5.2. Критерии выставления оценок

### Текущий контроль

При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре учитываются:

- степень раскрытия содержания материала (0-2 балла);
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала (0-2 балла);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков (0-1 балл).

При оценивании контрольной работы учитывается:

- полнота выполненной работы (задание выполнено не полностью и/или допущены две и более ошибки или три и более неточности) – 1-4 балла;
- обоснованность содержания и выводов работы (задание выполнено полностью, но обоснование содержания и выводов недостаточны, но рассуждения верны) – 5-8 баллов;
- работа выполнена полностью, в рассуждениях и обосновании нет пробелов или ошибок, возможна одна неточность -9-10 баллов.

Промежуточная аттестация (зачет с оценкой)



При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на 3 вопроса (два вопроса теоретического характера и один вопрос практического характера).

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе (1-3 балла);
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов (4-7 баллов);
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно (8-11 баллов);
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану (12-15 баллов).

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается:

- ответ содержит менее 20% правильного решения (1-2 балла);
- ответ содержит 21-89 % правильного решения (3-8 баллов);
- ответ содержит 90% и более правильного решения (9-10 баллов).

### **5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

#### **Перечень терминов и понятий, выносимых на терминологические диктанты и тестирование**

<b>Международное сокращение</b>	<b>Расшифровка</b>	<b>Международное сокращение</b>	<b>Расшифровка</b>
BB		Budget (budget hotel)	
HB		Blanket reservation	
FB		Bucket shop	
ALL INCL		Double up	
SGL		Fly-by-night operation	
Dep.		Front desk	
DBL		Full house	
TRPL TRP		In-house training	
SUIT		Hotel garni	
EXTRA BED		Master key	
INF		Out of order	

CHL CHD		Party ticket	
ADT		Pick up the tab	
SV		Rest house	
SITY TOUR		Room board	
Bed occupancy		Skipper	
Bellman		Tourist class	

### **Материал к промежуточной аттестации (Темы для рефератов)**

1. История гостиничного дела.
2. Лучшие гостиницы Москвы.
3. Международные и российские гостиничные цепи.
4. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Инновационные проекты в гостиничном сервисе.
5. Международная гостиничная конвенция.
6. Профессиональные требования к человеку, работающему в сфере гостеприимства.
7. Содержание профессиональной деятельности специалиста гостиничного дела.
8. Дополнительные возможности для трудоустройства специалиста гостиничного дела.
9. Профессиограмма специалиста гостиничного дела.
10. Профессиональная культура специалиста гостиничного дела: синтез квалификации и нравственности.
11. Средства размещения: понятие, особенности, виды. Классификация средств размещения. Особенности системы классификации гостиниц в России. Типология гостиниц.
12. Номерной фонд гостиниц: классификация, стандартизация. Европейский стандарт классификации номеров.
13. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения.
14. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиничного предприятия.
15. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России.
16. Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг. Гостиничный продукт как комплекс услуг. Показатели качества гостиничных услуг.

17. Технологии и специальные программы обслуживания в гостиницах, их основные элементы и характеристика.
18. Технология бронирования мест в гостинице, приёма и регистрации гостей.
19. Технология обслуживания гостей во время проживания в гостинице: организация и выполнение уборочных работ, предоставление дополнительных услуг.
20. Организация выезда гостя: окончательный расчёт и выписка гостя.
21. Предприятия питания в сфере гостеприимства: типы и характерные особенности.
22. Функции и обязанности подразделений службы питания и напитков.
23. Производственная деятельность ресторана. Функциональные участки.
24. Опишите сущность ключевых управленческих функций в гостеприимстве.
25. Маркетинг в деятельности гостиничного бизнеса.
26. Законодательные документы, которые влияют на использование человеческих ресурсов в индустрии гостеприимства.
27. Профессиональное развитие служащих. Возможности профессионального роста в индустрии гостеприимства.
28. Контроль затрат на продукты питания, напитки и труд в организации гостеприимства.
29. Области и участки работы в индустрии гостеприимства, где используются системы информационных технологий.
30. Гостиничные информационно-технологические системы.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **6.1. Список источников и литературы**

#### *Нормативные правовые акты*

Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 9 января 1996г. N2-ФЗ (ред. от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства

размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

Регламент информационного взаимодействия территориальных органов ФМС России с поставщиками учетных данных, утвержденный ФМС России 05.03.2014 № ВЛ-1/15-3074

Федеральный закон о безопасности Федеральный закон от 28.12.2010 №390-ФЗ «О безопасности»

Федеральный закон об основах туристской деятельности в РФ Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ (вред. Федеральных законов от 30.12.2008 №309-ФЗ, от 28.06.2009 №123-ФЗ, от 27.12.2009 №365-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ)

Федеральный закон о пожарной безопасности Федеральный закон от 21.12.1994 №69-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 23.07.2010 №173-ФЗ, от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 08.11.2011 №309-ФЗ, от 30.11.2011 №345-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 №150-ФЗ, определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 №82-О)

Федеральный закон технический регламент о требованиях пожарной безопасности Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ

Федеральный закон об охране окружающей среды Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 14.03.2009 №32-ФЗ, от 27.12.2009 №374-ФЗ, от 29.12.2010 №442-ФЗ, от 11.07.2011 №190-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 21.11.2011 №331-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ (вред. Федеральных законов от 28.09.2010 №243-ФЗ, от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №215-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 18.07.2011 №243-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, от 05.06.2012 №52-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ, от 07.12.2011 №417-ФЗ)

Федеральный закон о защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ (вред. Федеральных законов от 22.04.2010 №65-ФЗ, от 26.04.2010 №66-ФЗ, от 27.07.2010 №191-ФЗ, от 27.07.2010 №224-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 30.07.2010 №242-ФЗ, от 28.12.2010 №408-ФЗ, от 21.04.2011 №69-ФЗ, от 04.06.2011 №123-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 03.05.2012 №47-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ)

Федеральный закон о лицензировании отдельных видов деятельности Федеральный закон от 04.05.2011 №99-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.10.2011 №283-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Федеральный закон о качестве и безопасности пищевых продуктов Федеральный закон от 02.01.2000 №29-ФЗ (вред. Федеральных законов от 28.12.2010 №394-ФЗ, от 18.07.2011 №242-ФЗ, от 19.07.2011 №248-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 12.06.2008 №88-ФЗ, от 27.10.2008 №178-ФЗ, от 22.12.2008 №268-ФЗ)

Федеральный закон о государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции Федеральный закон от 22.11.1995 №171-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 05.04.2010 №41-ФЗ, от 27.07.2010 №227-ФЗ, от 28.12.2010 №430-ФЗ, от 01.07.2011 №169-ФЗ, от 18.07.2011 №218-ФЗ, от 21.07.2011 №253-ФЗ, от 25.06.2012 №93-ФЗ с изм., внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 12.11.2003 №17-П, Федеральными законами от 26.07.2006 №134-ФЗ, от 20.04.2007 №55-ФЗ)

Федеральный закон о применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов (или) расчетов с использованием платежных карт Федеральный закон от 22.05.2003 №54-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 03.06.2009 №121-ФЗ (ред. 17.07.2009), от 17.07.2009 №162-ФЗ, от 27.07.2010 №192-ФЗ, от 27.06.2011 №162-ФЗ, от 25.06.2012 №94-ФЗ)

Федеральный закон об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ Федеральный закон от 28.12.2009 №381-ФЗ (в ред. Федерального закона от 23.12.2010 №369-ФЗ с изм., внесенными Федеральным законом от 21.11.2011 №327-ФЗ)

Правила оказания услуг общественного питания Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 №1036 (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.05.2007 №276)

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 №452

Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ (ред. от 07.06.2013 №400-ФЗ) «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 №9 (в ред. от 21.01.2013) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ (ред. от 25.07.2011 №261-ФЗ) «О персональных данных»

Федеральный закон РФ от 27.12.2002 №184-ФЗ «О техническом регулировании» (принят ГД ФС РФ 15.12.2002) (действующая редакция от 15.12.2012)

Постановление Правительства Москвы от 06.05.2008 №375-ПП (ред. от 25.08.2009) «О мерах по обеспечению инженерной безопасности зданий и сооружений и предупреждению чрезвычайных ситуаций на территории города Москвы».

Распоряжение Правительства Москвы от 04.03.2008 №425-РП «О вводе в промышленную эксплуатацию автоматизированной системы по учету иностранных граждан, пребывающих в гостиницах города Москвы»

Распоряжение Правительства Москвы от 15.11.2006 №2335-РП (ред. от 29.05.2012) «Об усилении мер безопасности на гостиничных предприятиях города Москвы» (вместе с «Инструкцией по разработке паспорта антитеррористической защищенности и техногенной безопасности предприятиями гостиничного комплекса города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 20.07.2007 №1529-РП (ред. от 24.05.2011) «О Концепции по повышению безопасности и антитеррористической защищенности

гостиничных предприятий города Москвы» (вместе с «Требованиями по безопасности и антитеррористической защищенности к гостиничным предприятиям города Москвы»)

Распоряжение Правительства Москвы от 03.06.2002 No770-ПП (ред. от 15.04.2008) «Об оплате гостиничных услуг»

Учебники, учебные пособия и литература по курсу

*Основная литература*

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**  
**Шифр 338 (47с) Т41      1984660 Sc.Library RSUH**  
**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**
2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**  
**Шифр 338 (47с) Т4      11984691 Sc.Library RSUH**  
**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

Дополнительная литература

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник М.: Издательский центр «Академия» 2015
2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2013
3. Полевая М. В., Третьякова А. Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2014
4. Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч. пос. для бакалавров.- М.: КноРус, 2016.
5. Федулин А.А. под ред. и др. Гостиничный менеджмент Уч. пос. для бакалавров.- М.: КноРус, 2016
6. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов Уч. пос. для бакалавров.- М.: КноРус, 2016
7. Барчуков И.С., Баумгартен Л.В. , Башин Ю.Б. , Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов Уч. пос. для бакалавров.- М.: КноРус, 2015
8. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса Уч. пос. для бакалавров.- М.: КноРус, 2015
9. Дмитриева, Н. В. Гостиничный менеджмент: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2015

**6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Туристские и гостиничные ресурсы:

<http://hotel.ru>

<http://hotelmagazine.ru>

<http://hrs.ru>

<http://prohotel.ru>

<http://ratanews.ru>

<http://rbta.ru>

<http://rha.ru>

<http://russiatourism.ru>

<http://www.gaomoskva.ru>

<http://www.hospitality.ru/>

<http://www.restoranoff.ru>

[http://www.rusngo.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&id=813%3A2011-06-15-07-38-20&catid=59%3A2011-04-20-12-39-02&Itemid=117&lang=en](http://www.rusngo.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=813%3A2011-06-15-07-38-20&catid=59%3A2011-04-20-12-39-02&Itemid=117&lang=en)

<http://www.tour-info.ru>

<http://www.tourbus.ru/>

<http://www.tourpravo.ru/legislation.aspx>

<http://www.tpnews.ru>

<http://www.travelline.ru>

<http://www.travelline.ru/hotel-sites-audit>

- |                        |   |
|------------------------|---|
| 1. Euro Seek           | <a href="http://www.euroseek.com">http://www.euroseek.com</a>                             |
| 2. Everything's Travel | <a href="http://www.menibers.aol.com/trvlevery">http://www.menibers.aol.com/trvlevery</a> |
| 3. Hotel Resource      | <a href="http://www.hotelresource.com">http://www.hotelresource.com</a>                   |
| 4. Look Smart          | <a href="http://www.looksmart.coin">http://www.looksmart.coin</a>                         |
| 5. Travel Search       | <a href="http://www.travelsearch.com">http://www.travelsearch.com</a>                     |
| 6. World Pages         | <a href="http://www.worldpages.coni">http://www.worldpages.coni</a>                       |
| 7. Yahoo!              | <a href="http://www.yahoo.com">http://www.yahoo.com</a>                                   |

Программное обеспечение:

1. Учебные фильмы на CD и DVD по гостиничному делу.
2. Электронные учебники по организации гостиничного дела.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Информационно-справочные отраслевые Интернет-порталы по гостиничному бизнесу.
2. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»;
3. «Вестник РАТА» – электронный журнал;
4. UNWTO NEWS.
5. «Отель»;
6. «Гостиницы и рестораны»;
7. «Парад отелей»;
8. «Стандарт 5 звезд»;
9. «Пять звезд»;
10. «Курортные ведомости»;
11. Journal of Hospitality, Leisure, Sports & Tourism Education

Сайты электронных библиотек и научных журналов:

eLibrary – научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

Blackwell – полнотекстовые электронные научные журналы, охватывающие все области естественных и общественных наук [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://onlinelibrary.wiley.com/browse/subjects>

Sage Publications – научные журналы по гуманитарным, точным и естественным наукам. Глубина полнотекстового архива с 1999 г. Условия доступа: доступ организован по общеуниверситетской сети. URL: <http://online.sagepub.com>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Эффективное проведение семинарских занятий в форме тренингов предполагает соответствующую организацию учебного пространства (например, достаточно свободное пространство для размещения учащихся по кругу, с ведущим-преподавателем в центре). Стенды для размещения учебно-методических материалов поясняющего и иллюстративного характера. Мультимедийный комплекс для демонстрации учебных видеофильмов, учебных тренингов.

Минимально необходимый для освоения дисциплины «Введение в гостиничное дело» перечень материально-технического обеспечения включает:

1. Оверхед – проектор
2. Портативный или стационарный ПК
3. Мультимедийный проектор
4. Видео и/или DVD проигрыватель
5. Настенный экран или экран на штативе, размером 150 x 150 (см)
6. Напольный флип-чарт, 100 x 70 (см)
7. Набор цветных фломастеров или мелков
8. Классная доска
9. Слайды, фильмы DVD
10. Учебные видеофильмы, Вэб - страницы Интернет, относящиеся к гостиничному бизнесу

## **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья**



В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
  - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
  - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
  - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
  - в печатной форме увеличенным шрифтом;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
  - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
  - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
  - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
  - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - передвижными, регулируемыми эргономическими партами СИ-1;
  - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### **9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий**

Основная цель семинарских занятий состоит в том, чтобы повысить уровень подготовки будущих специалистов путем изучения практического опыта и закрепления теоретических знаний в области гостиничного дела, полученных на лекционных занятиях.

Практические и семинарские занятия способствуют осмыслению и более глубокому пониманию процессов, происходящих в современном гостиничном бизнесе, приобретению устойчивых аналитических и оперативных навыков работы, дальнейшему развитию профессиональных знаний будущих специалистов по гостиничному делу.

В ходе проведения семинарских занятий слушатели должны закрепить теоретические знания по курсу «Введение в гостиничное дело», качественно освоить наиболее сложные и необходимые проблемы этого учебного курса, выработать навыки самостоятельной деятельности и умение работать со специальной литературой по гостиничной деятельности.

На семинарских занятиях студенты должны научиться грамотно излагать проблемы в области гостиничного дела, свободно высказывать своё мнение, вести полемику, способствующую развитию профессиональной компетентности.

Основными формами проведения практических занятий являются:

- проведение проблемных семинаров по темам лекций и по темам, подлежащим самостоятельному изучению студентами;
- обсуждение докладов и рефератов, выполненных студентами в ходе самостоятельного изучения специальной литературы;
- решение ситуационных задач.

Практические занятия включают 5 разделов, отражающих последовательность изучения курса в соответствии с программой. Их формы предусматривают обсуждение заданных планом вопросов, выступление с докладами по написанным рефератам и их обсуждение, рассмотрение конкретных ситуаций в области гостиничного дела.

Тематические разделы семинарских занятий

### **Семинар 1 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (2 час.)**

#### **Введение в специальность. Понятие гостеприимства. Инновации в гостиничном деле.**

#### **Вопросы для обсуждения**

1. Что является предметом теории гостеприимства?
2. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства.
3. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
4. Гостиничные цепи.
5. Международная гостиничная конвенция.

#### *Контрольные вопросы и задания*

1. Правомерно ли утверждение, что «сфера гостеприимства – это гостиничное хозяйство»? Ответ аргументируйте.
2. Что представляют собой принципы гостеприимства? Могут ли они изменяться с течением времени?

3. Имеются ли отличия в принципах гостеприимства патриархального, индустриального и постиндустриального общества?
4. Что формирует принципы гостеприимства? Приведите примеры традиций гостеприимства у разных народов мира.
5. В научной литературе существует ряд мнений, что является высшей целью деловой активности в сфере гостеприимства. Некоторые специалисты считают, что такой целью является удовлетворение потребностей клиента; другие – получение прибыли; а третьи – обеспечение качественного обслуживания. А как считаете вы? Что является высшей целью деловой активности в сфере гостеприимства?
6. Правомерно ли утверждение, что «современная индустрия гостеприимства – это индустрия быстрого обслуживания». Ответ аргументируйте.
7. Стремление ко всё большему комфорту – один из главных двигателей развития индустрии гостеприимства. Но единственный ли? Что еще определяет прогресс сферы гостеприимства? Можете ли вы указать на отрицательные последствия стремления человечества жить всё более комфортно?
8. Покажите взаимосвязь между такими понятиями, как потребность, НТП, комфорт. Как эта взаимосвязь проявляется в деятельности сферы гостеприимства?
9. Русский философ С.Н.Булгаков в «Философии хозяйства» (1912 г.) писал: «Мы едим мир не только устами или органами пищеварения, не только легкими и кожей в процессе дыхания, но и в процессе зрения, обоняния, слуха, осязания...» Что имел в виду философ?
10. Что можно считать «ресурсами гостеприимства»? Как НТП влияет на развитие «ресурсов гостеприимства»? Ответ аргументируйте.
11. Выделите и охарактеризуйте основные тенденции развития индустрии гостеприимства.
12. Определите особые потребности у следующих клиентов и предложите варианты удовлетворения этих потребностей в гостиничном обслуживании: группа школьников, родители с маленькими детьми, пожилые граждане, слепой человек, турист из Германии, вегетарианец, человек в инвалидной коляске, владелец животного, человек с большим багажом. Проанализируйте, пользуясь материалами периодических изданий и сети Интернет, какие предложения для гостей перечисленных категорий представлены на рынке гостиничных услуг.

*Источники*

*Нормативно-правовая база*

Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 9 января 1996г. N2-ФЗ (ред. от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

#### *Основная литература*

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

**Шифр 338 (47с) Т41      1984660 Sc.Library RSUH**

**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)**

#### *Дополнительная литература*

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2015
2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2013
3. Полевая М. В. , Третьякова А. Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2014
4. Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч.пос.для бакалавров.- М.:КноРус,2016.
5. Федулин А.А. под ред. и др. Гостиничный менеджмент Уч.пос.для бакалавров.- М.:КноРус,2016
6. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов Уч.пос.для бакалавров.- М.:КноРус,2016
7. Барчуков И.С. , Баумгартен Л.В. , Башин Ю.Б. , Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус, 2015
8. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус, 2015
9. Дмитриева, Н. В. Гостиничный менеджмент: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2015

**Семинар 2 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (6 час.)**

**Кафедра «Современного туризма и гостеприимства» в структуре ФИПП РГГУ.  
История и традиции.**

**Вопросы для изучения и обсуждения**

1. Профессионально-культурологическая модель выпускника РГГУ, ФИПП по направлению подготовки «Гостиничное дело» как целевой ориентир педагогического процесса.
2. Структура профессиональных компетенций бакалавра по направлению «Гостиничное дело».
3. Структура учебного плана по направлению «Гостиничное дело».
4. Соответствие модели выпускника профиограмме и структуре учебного процесса.

*Источники*

*Нормативно-правовая база*

ФГОС ВО по направлению подготовки [43.03.03](#) – Гостиничное дело

*Основная литература*

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**  
**Шифр 338 (47с) Т41      1984660 Sc.Library RSUH**  
**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](#)**
2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**  
**Шифр 338 (47с) Т4      11984691 Sc.Library RSUH**  
**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](#)**

*Дополнительная литература*

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник для СПО М.: Издательский центр «Академия» 2015
2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2013
3. Полевая М. В. , Третьякова А. Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2014
4. Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч.пос.для бакалавров.- М.:КноРус,2016.
5. Федулин А.А. под ред. и др. Гостиничный менеджмент Уч.пос.для бакалавров.- М.:КноРус,2016

6. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов Уч.пос.для бакалавров.- М.:КноРус,2016
7. Барчуков И.С. , Баумгартен Л.В. , Башин Ю.Б. , Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус, 2015
8. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус, 2015
9. Дмитриева, Н. В. Гостиничный менеджмент: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2015

### **Семинар 3 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (8час.)**

#### **Гостиница: классификация, сервисные службы, услуги**

##### **Вопросы для изучения и обсуждения**

1. Средства размещения: понятие, особенности, виды. Классификация средств размещения. Особенности системы классификации гостиниц в России. Типология гостиниц.
2. Номерной фонд гостиниц: классификация, стандартизация. Европейский стандарт классификации номеров.
3. Требования к функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения.
4. Организационная структура гостиничного предприятия. Основные службы гостиничного предприятия.
5. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России

##### *Источники*

##### *Нормативно-правовая база*

Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 9 января 1996г.№2-ФЗ (ред. от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

*Основная литература*

1. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016  
Шифр 338 (47с) Т41      1984660 Sc.Library RSUH  
Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)
2. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016  
Шифр 338 (47с) Т4      11984691 Sc.Library RSUH  
Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)  
Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016  
Шифр 338 (47с) Т4      11984691 Sc.Library RSUH  
Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)

*Дополнительная литература*

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2015
2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2013
3. Полевая М. В. , Третьякова А. Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2014
4. Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч. пос. для бакалавров.- М.: КноРус, 2016.
5. Федулин А.А. под ред. и др. Гостиничный менеджмент Уч. пос. для бакалавров.- М.: КноРус, 2016
6. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов Уч. пос. для бакалавров.- М.: КноРус, 2016
7. Барчуков И.С. , Баумгартен Л.В. , Башин Ю.Б. , Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов Уч. пос. для бакалавров.- М.: КноРус, 2015
8. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса Уч. пос. для бакалавров.- М.: КноРус, 2015
9. Дмитриева, Н. В. Гостиничный менеджмент: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2015



**Семинар 4 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (6 час.)**

**Профессиональная деятельность специалиста гостиничного дела.**

***Вопросы для обсуждения:***

1. Профессиональные требования к человеку, работающему в сфере гостеприимства.
2. Содержание профессиональной деятельности специалиста гостиничного дела.
3. Дополнительные возможности для трудоустройства специалиста гостиничного дела.
4. Профессиограмма специалиста гостиничного дела.
5. Профессиональная культура специалиста гостиничного дела: синтез квалификации и нравственности.

***Контрольные вопросы и задания.***

1. Каковы исторические предпосылки формирования профессии «специалист гостиничного дела»?
2. Какой смысл вкладывается сегодня в понятие «специалист»? Какова разница между понятиями «специалист» и «бакалавр»?
3. Каковы основные возможности для трудоустройства в сфере гостеприимства? Назовите смежные области, в которых может применить свои знания, умения и навыки специалист сферы гостеприимства. Для ответа используйте выдержку из профессиограммы.

*Источники*

*Нормативно-правовая база*

ФГОС ВО по направлению подготовки [43.03.03](#) – Гостиничное дело

*Основная литература*

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**  
**Шифр 338 (47с) Т41      1984660 Sc.Library RSUH**  
**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](#)**
2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**

#### Дополнительная литература

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2015
2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2013
3. Полевая М. В. , Третьякова А. Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2014
4. Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч.пос.для бакалавров.- М.:КноРус,2016.
5. Федулин А.А. под ред. и др. Гостиничный менеджмент Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус,2016
6. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов Уч.пос.для бакалавров.- М.:КноРус,2016
7. Барчуков И.С. , Баумгартен Л.В. , Башин Ю.Б. , Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов Уч.пос.для бакалавров.- М.:КноРус, 2015
8. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус, 2015
9. Дмитриева, Н. В. Гостиничный менеджмент: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2015

#### **Семинар 5 – развёрнутая беседа по пройденному материалу, обсуждение докладов (6 час.)**

#### **Качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности**

Вопросы для изучения и обсуждения

1. Перечислите требования к профессионально важным качествам специалиста социально-культурного сервиса и туризма.
2. Существуют ли факторы, свидетельствующие о профессиональной непригодности человека как представителя профессий сферы гостеприимства?
3. Какие элементы входят в состав операционально-деятельностного и мотивационного компонентов профессиональной культуры специалиста сферы гостеприимства?

4. Проанализируйте профессиограмму «Менеджер гостиничного дела». Подберите психологические методики, позволяющие оценить степень развития любых 10 способностей и личностных качеств, обеспечивающих успешность профессиональной деятельности в сфере гостеприимства. В результате самоанализа способностей и качеств, сделайте выводы о степени своей психологической профпригодности на текущий момент времени.

5. Составьте программу самокоррекции и саморазвития качеств, обеспечивающих успешность профессиональной деятельности.

*Качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности:*

*Способности:*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• вербальные способности (умение говорить четко, ясно, выразительно);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• высокий уровень развития переключения и распределения внимания;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• коммуникативные способности (умение входить в контакт, налаживать взаимоотношения и т.д.);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ораторские способности (умение грамотно выражать свои мысли, умение убеждать);</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• способность решать проблемные ситуации в короткие сроки;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• хорошее развитие мнемических способностей;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• умение принимать решение в неопределенных ситуациях;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• хорошее развитие образной и словесно-логической памяти;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• умение слушать;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• развитые организаторские способности;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• способность управлять собой;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• способность влиять на окружающих.</li> </ul>

*Личностные качества, интересы и склонности:*

<ul style="list-style-type: none"> <li>• склонность к работе с людьми;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• артистизм;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• энергичность;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• наблюдательность;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• эрудированность;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• стремление к саморазвитию;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• гибкость (умение быстро реагировать на разные изменения в ситуациях);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• уверенность в себе, в принимаемых решениях;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• оригинальность, находчивость;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• целеустремленность, настойчивость;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• терпимость, интерес и уважение к людям;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• тактичность, воспитанность;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• наличие развитой интуиции;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• креативность.</li> </ul>

*Источники*

*Нормативно-правовая база*

ФГОС ВО по направлению подготовки [43.03.03](#) – Гостиничное дело

*Основная литература*

1. **Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**  
**Шифр 338 (47с) Т41      1984660 Sc.Library RSUH**  
**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](#)**
2. **Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016**  
**Шифр 338 (47с) Т4      11984691 Sc.Library RSUH**  
**Книга доступна в ЭБС [biblio-online.ru](#)**

*Дополнительная литература*

1. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2015
2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2013
3. Полевая М. В. , Третьякова А. Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2014
4. Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч.пос.для бакалавров.- М.:КноРус,2016.
5. Федулин А.А. под ред. и др. Гостиничный менеджмент Уч.пос.для бакалавров.- М.:КноРус,2016
6. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов Уч.пос.для бакалавров.- М.:КноРус,2016
7. Барчуков И.С. , Баумгартен Л.В. , Башин Ю.Б. , Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус, 2015
8. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса Уч.пос.для бакалавров.-М.:КноРус, 2015
9. Дмитриева, Н. В. Гостиничный менеджмент: учебное пособие Альфа-М Издательский Дом, 2015

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью изучения дисциплины «Введение в гостиничное дело». Самостоятельная работа студентов, изучающих дисциплину «Введение в гостиничное дело» рассматривается как одна из важнейших форм творческой деятельности студентов по преобразованию информации в знания, навыки и умения.

Цель самостоятельной работы - более глубокое и детальное осмысление предмета, освоения большего количества материала по изучаемым вопросам.

В структуру самостоятельной работы входит работа студентов на лекции и над текстом лекции после нее, в частности, при подготовке к семинару или тестовому заданию; подготовка к семинарским занятиям (подбор литературы по определенной проблеме, работа над источниками, составление реферативного сообщения или доклада и пр.), а также работа на семинарских занятиях, проведение которых развивает навыки самостоятельного мышления и умения убедительной аргументации собственной позиции. В качестве самостоятельной работы студентов на семинаре рассматривается также участие студентов в подведении итогов семинара и оценка ими выступлений участников семинара. Самостоятельная работа оформляется в форме рефератов и сообщений на семинарах и может использоваться как подготовительный материал для дипломного проекта.

Для улучшения качества самостоятельной работы обучающихся (слушателей), кроме основных, рекомендуется использовать и творческие подходы – обсуждение результатов посещения выставок, форумов, конференций, посвященных развитию гостиничного рынка, навыков, полученных во время прохождения практики или профессиональной деятельности.

Вид работы	Содержание (перечень вопросов)	Трудоемкость самостоятельной работы (в часах)	Рекомендации
<p>Подготовка к Разделу №1</p> <p>Введение в специальность. Понятие гостеприимства.</p> <p>Инновации в гостиничном деле.</p> <p>Подготовка к лекции</p>	<p>История становления и развития гостиничного дела; современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг.</p> <p>Гостеприимство как структурный компонент современного понятия рынка услуг:</p> <p>возникновение и развитие гостиничного хозяйства, теоретические подходы к понятиям: гостеприимство, гостиничное хозяйство, гостиница, гостиничный продукт, потребитель гостиничных услуг, технологии гостиничного сервиса, модели организации гостиничного бизнеса. Международная гостиничная конвенция. Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами. Факторы развития индустрии гостеприимства.</p> <p>Современные тенденции</p>	8	

<p>Подготовка к семинару</p>	<p>развития индустрии гостеприимства. Интеграционные процессы в гостиничной индустрии.</p>		<p>Работа над понятийным аппаратом.</p> <p>Проработка нормативной и законодательной документации.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Консультация преподавателя</li> <li>- Повторение материала лекции</li> <li>- Повторение и освоение основного терминологического аппарата, связанного с введением в гостиничное дело.</li> <li>- Выбор тем докладов и рефератов.</li> </ul> <p><b>См. описание семинара №1 в разделе «Планы семинарских занятий».</b></p>
<p>Подготовка к Разделу №2</p> <p>Кафедра «Современного туризма и гостеприимства» в структуре ФИПП РГГУ. История и традиции.</p> <p>Подготовка к лекции</p>	<p>Российский государственный гуманитарный университет – основные характеристики. История вуза – с начала формирования и до наших дней. Выдающиеся выпускники и их вклад в развитие РГГУ. Организационная структура Университета. Ректорат, факультеты, кафедры, другие структурные подразделения. Учебно-методическая деятельность кафедры «Современного туризма и гостеприимства». Воспитательная работа, научные направления деятельности. Профессорско-преподавательский состав. Организация обучения профессии «Гостиничное дело».</p> <p>Общая характеристика направления подготовки бакалавриата «Гостиничное дело». Гостиничное дело как профессия. Этика и имидж профессионала гостиничной индустрии.</p>	<p>10</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Повторение пройденного материала</li> <li>-Необходимо ознакомиться с источниками и обратить особое внимание на перечень нормативных и правовых актов, указанных в списке источников и литературы к семинару по разделу 2 в параграфе «Планы семинарских занятий».</li> </ul>

<p>Подготовка к семинару</p>			<p>- Представление списков источников и литературы по выбранным темам докладов и рефератов, обсуждение их с преподавателем</p> <p>- Назначение оппонентов по докладам и рефератам Консультация преподавателя о требованиях к оппонированию докладов.</p> <p>- Обсуждение с преподавателем разработанной методики презентации докладов</p> <p><b>См. описание семинара №2 в разделе «Планы семинарских занятий»</b></p>
<p>Подготовка к Разделу №3</p> <p>Гостиница: классификация, сервисные службы, услуги.</p> <p>Подготовка к лекции</p> <p>Подготовка к семинару</p>	<p>Средства размещения как системообразующий элемент индустрии гостеприимства: понятие, особенности, виды. Классификация средств размещения. Особенности системы классификации гостиниц в России. Типология гостиниц. Номерной фонд гостиниц: классификация, стандартизация. Европейский стандарт классификации номеров. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России.</p>	<p>10</p>	<p>Повторение материала предыдущей лекции</p> <p>Подготовиться к устному и письменному опросу касательно:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организационно-управленческой структуры современного гостиничного предприятия.</li> <li>2. Основные функции служб,</li> </ol>

			<p>подразделений и отделов современного гостиничного предприятия.</p> <p><b>См. описание семинара №3 в разделе «Планы семинарских занятий»</b></p>
Написание реферата (доклада)			<p>См. список рекомендуемой литературы. Объем – 20-22 страницы. Структура должна включать разделы: введение (1-2 стр.), основной текст (разбит на 4-5 частей), заключение (2 стр.) и список используемых источников и литературы (не менее 10). Оформление должно соответствовать требованиям, предъявляемым к подобного рода работам.</p> <p><b>См. «Примерные темы рефератов»</b></p>
<p>Подготовка к Разделу №4</p> <p>Профессиональная деятельность</p>	<p>Специфика профессиональной деятельности специалиста гостиничного дела. Профессиограмма специалиста гостиничного дела. Профессионально-культурологическая модель выпускника по направлению «гостиничное дело» как характеристика предполагаемого результата образования в РГГУ,</p>	12	



<p>ьность специа листа гостин ичного дела.</p> <p>Подготовка к лекции</p> <p>Подготовка к семинару</p>	<p>ФИПП, Кафедра «Современного туризма и гостеприимства»</p>		<p>Повторение пройденного материала</p> <p>- Консультация преподавателя</p> <p>- Презентация докладов, защита выполненных рефератов</p> <p><b>См. описание семинара №4 в разделе «Планы семинарских занятий»</b></p>
<p>Подготовка к Разделу №5</p> <p>Качества, обеспе чиваю щие успеш ность выпол нения профес сионал ьной деятел ьности</p>	<p>Структура профессиональных компетенций бакалавра по направлению подготовки «Гостиничное дело».</p> <p>Структура учебного плана по направлению «Гостиничное дело».</p> <p>Соответствие модели выпускника профессиограмме и структуре учебного процесса.</p>		<p>Повторение пройденного материала</p>

Подготовка к лекции		8	- Консультация преподавателя  - В соответствии с выбранными ранее темами рефератов, часть времени, отведенного на семинары, отводится на защиту рефератов.  <b>См. описание семинара №5 в разделе «Планы семинарских занятий»</b>
Подготовка к семинару			
Подготовка к итоговой аттестации			<b>См. Перечень тем для подготовки к зачету</b>
Подготовка к зачету			<b>См. Перечень тем для подготовки к зачету</b>
Итого трудоёмкость самостоятельной работы по дисциплине:		48	

### ***9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ***

Письменные работы по курсу (аналитико-синтетическое задание, публичное выступление) выполняются на листах белой бумаги формата А4 (стандартная бумага для принтера). Поля - сверху, снизу и справа 2,5 см, слева 3 см. Шрифт желательно использовать стандартный, без насечек (рекомендуется гарнитура Times New Roman), кегль 12, интервал одинарный, выравнивание текста по ширине. Номера страниц внизу посередине. Они нужны везде, кроме первого (титального) листа. Для оформления ссылок используйте функцию «сноски внизу страницы» в программе Word.

Каждый раздел работы, если он занимает несколько страниц, целесообразно начинать с новой страницы. Если раздел занимает полстраницы, новый раздел можно начать на текущей. Названия разделов выделить жирным шрифтом, выравнивать по центру.

При выставлении оценок за текст выступления учитывается: объем и качество проведенной работы с научной литературой по теме выступления, содержание и стиль изложения самого текста выступления, наличие и качество справочно-библиографического аппарата работы (ссылки на источники должны быть оформлены в соответствии с требованиями ГОСТ, умение студента анализировать прочитанное, сравнивать различные точки зрения на проблему и аргументировать собственное мнение.

### 9.3. *Иные материалы*

#### *Примерные вопросы к зачету*

1. Понятие индустрия гостеприимства, основные факторы на нее влияющие.
2. Развитие гостеприимства в античные времена
3. Развитие гостеприимства раннее и позднее средневековье
4. Современное состояние индустрии гостеприимства. Крупнейшие цепи мира.
5. Современное понятие гостиница. Признаки, которые ее характеризуют.
6. Особенности гостиничных услуг. Что к ним относится.
7. Услуги, предоставляемые гостиницей (основные, сопутствующие, дополнительные)
8. Что такое продукт по замыслу, в реальном исполнении, с подкреплением.
9. Определите основные пять ассортиментных групп продукта.
10. Базовые ключевые, и ведущие технологии.
11. Понятие классификации. Её основное назначение.
12. Виды классификаций
13. Международные системы классификации.
14. Критерии классификации гостиниц.
15. Классификация гостиниц по функциональному назначению
16. Другие виды критериев классификации гостиниц.
17. Основные помещения гостиницы.
18. Формы управления гостиницами. Структуры.
19. Перечислите основные службы отеля.
20. Административная служба. Её назначение, состав, организационная структура
21. Служба приема и размещения. Её назначение, организационная структура, состав, принцип работы.
22. Персонал в униформе. (Швейцары, консьержи, автопарковщики, носильщики багажа).
23. Административно хозяйственная служба. . Её назначение, организационная структура, состав, принцип работы.
24. Медицинская служба
25. Служба бронирования.
26. Отдел бронирования

27. Инженерная служба
28. Служба питания
29. Служба дополнительных услуг
30. Требования, предъявляемые к персоналу
31. Стандарты, применяемые в гостиничном бизнесе.

### *Глоссарий*

**Exttended-Stay Hotel** – это отели, предназначенные для гостей, которые планируют остановиться в отеле дольше, чем на несколько суток. В номерном фонде отеля для длительного проживания преобладают апартаменты и студии с кухнями.

**BG (BGW) (Bungalow)** – это проживание в отдельно стоящем малоэтажном здании-бунгало. Такой вид проживания чаще всего распространен в южных тропических странах.

**Botel** – это плавучий отель (сокращение от двух слов: boat – лодка и hotel – гостиница).

**Cabana** – это строение, расположенное отдельно от основной постройки. Иногда оборудуется в качестве спальни.

**Deluxe** – это гостиницы такого класса очень похожи на гостиницы класса Superior Deluxe, но с той разницей, что они не такие огромные и у них более разумные цены.

**First Class** – это комфортабельная гостиница со стандартными номерами, развлечениями и общественными помещениями. Может иметь целый уровень или крыло с люксами.

**Hostel** – это недорогая гостиница с небольшим набором услуг (без удобств в номере).

**Hotel Garni** – это отель без ресторана (даже без завтрака).

**HV (Holiday Village)** – это гостиница, которая состоит из комплекса отдельно стоящих бунгало.

**HV1** – это отель клубной системы первой категории с размещением в коттеджах. Примерно соответствует четырех-пяти звездному. Отличается хорошей большой озелененной территорией.

**HV2** – это клубный отель более низкой второй категории. Примерно соответствует трехзвездному отелю.

**Limited-Service First Class** – это гостиницы, предлагающие качество First Class, но с ограничениями в дополнительных удобствах, услугах и общественных местах.

**Moderate Deluxe** – это гостиницы, в основном очень похожи на Deluxe, но с некоторыми недостатками. В некоторых случаях там не такое шикарное убранство как в Deluxe.

**Moderate First Class** – это по сути гостиницы первого класса, с комфортабельными, но простыми номерами и общественными помещениями. Может не быть некоторых удобств (к примеру, ресторана).

**Moderate Tourist Class** – это малобюджетный пансион, часто достаточно старый и не в очень хорошем состоянии. Предоставляется гостям только в случае крайней необходимости, когда другого ничего нет.

**Mystery Tour** – это приют в горах (используется в горном туризме).

**Residential Hotel** – это отель, долгое время занимаемый гостями, которые могут сделать своей собственностью этот дом или резиденцию.

**Rest House** – это небольшой отель.

**Superior Deluxe** – это эксклюзивная и дорогая шикарная гостиница, часто в виде дворца, которая предлагает наивысший стандарт обслуживания, размещения и удобств.

**Superior First Class** – это гостиница выше среднего класса. Может быть исключительно хорошо отреставрированным старым отелем, но чаще это хороший современный отель, специально спроектированный для первого класса, имеющий некоторые хорошие и качественные особенности. Комнаты и общественные места хорошо обставлены и очень комфортабельны.

**Superior Tourist Class** – это изначально пансион, но в очень хорошем состоянии, номера очень функциональны. Есть все необходимые удобства, номера скромно, но аккуратно обставлены, хотя некоторые могут отвечать стандартам первого класса.

**Tourist Class** – это гостиницы строго пансионного типа. Рекомендуются для гостей с очень скромными требованиями к комфорту и обслуживанию. Все минимальные удобства в номерах есть.

**Transient Hotel** – это отель для транзитных гостей, которые останавливаются в гостинице на короткий срок по пути в другой отель

**Внутренние правила гостиницы** – это правила, которые устанавливают для постояльцев гостиницы внутренний распорядок проживания в гостинице, правила пользования имуществом гостиницы, объем предоставляемых услуг, ответственность сторон.

**Договор о предоставлении гостиничных услуг** – это документ, согласно которому исполнитель обязуется оказывать услуги по размещению, а заказчик обязуется оплатить услуги в размере, сроки и порядке, предусмотренном настоящим договором.

**Договор о предоставлении дополнительных услуг** – это документ, согласно которому исполнитель обязуется оказывать дополнительные платные услуги, а заказчик обязуется оплатить услуги в размере, сроки и порядке, предусмотренном настоящим договором.

**Журнал передачи смены** – это документ, в который заносят всю информацию, полученную за день, распоряжения непосредственных руководителей по оперативным вопросам управления, случаи нештатных ситуаций.

**Журнал работы с жалобами** – это документ, в котором отражаются результаты работы с поступившими жалобами.

### **Аннотация программы**

Дисциплина «Введение в гостиничное дело» реализуется на факультете истории, политологии и права ИАИ РГГУ кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

**Целью дисциплины является** – сформировать у студентов целостное представление о гостиничном деле как отрасли народного хозяйства и сфере сервисной деятельности; способствовать воспитанию личностных качеств, необходимых для специалиста в сфере гостиничного бизнеса; развить у студентов стремление к постоянному самосовершенствованию и мобильности в профессии.

**Задачами дисциплины являются:**

- дать студентам теоретические знания в области гостиничной деятельности;
- ознакомить с теоретическими основами индустрии гостеприимства, сконцентрировав внимание на достаточно широком спектре гостиничных услуг и технологий;
- прививать им навыки и умения рационально и критически оценивать сложные экономические, управленческие и психологические ситуации на предприятии в гостиничной индустрии, осознанно определять свой выбор и форму поведения в рамках закона, творческого решения проблем;
- подготовить студентов к практической деятельности в сфере гостеприимства;
- обеспечить направленность профессиональной подготовки на удовлетворение потребностей рынка труда в профессионалах соответствующей квалификации.

Дисциплина направлена на формирование:

ПКУ-1.1. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПКУ-1.2. Осуществление взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонам

В результате освоения дисциплины (*модуля*) обучающийся должен:

***знать:***

- место и роль гостиничного дела в системе сервисной деятельности; историю мирового и отечественного опыта профессиональной деятельности в сфере гостиничного дела; значение знаний и представлений о профессии как основы для достижения высокого уровня профессиональной культуры; историю развития гостиничного дела в мире и России; профессионально-культурологическую модель выпускника по направлению подготовки «Гостиничное дело», как о характеристике предполагаемого результата образования в РГГУ на ФИПП;

***уметь:***

- выделять основные этапы в истории развития гостиничного дела; определять категории гостиниц; анализировать требования профессии к личным качествам человека; анализировать актуальные проблемы современного гостиничного дела; определять наличные (на данный момент обучения) профессионально значимые качества и ориентиры, определяющие студента как обучающегося профессии и овладевающего профессиональной культурой;

***владеть:***

- основными категориями гостиничного дела; навыками классификации основных видов гостиничных предприятий, услуг и ресурсов; навыками применения профессиограммы специалиста гостиничного дела в целях самодиагностики и профессионального саморазвития; навыками организации своей аудиторной и самостоятельной учебной деятельности в в РГГУ на ФИПП.

По дисциплине (*модулю*) предусмотрена промежуточная аттестация в форме ***экзамена***.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (*модуля*) составляет \_\_3\_\_ зачетные единицы.

*Приложение 2*

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ \_\_1\_\_ от \_\_31\_\_ августа 2020г. \_\_

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ**

в рабочей программе дисциплины

на 2020/2021 учебный год

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	31.08.20г.	№ 1



1. Структура дисциплины (к п. 2 РПД на 2020 )<sup>1</sup>Структура дисциплины для очной формы обучения  
(2020 год набора)

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3.3 е 114 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 42 ч., самостоятельная работа обучающихся 72 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости,  форма промежуточной аттестации ( <i>по семестрам</i> )
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятель-ная работа	
			Лекции	Семинар	Практические занятия	Лабораторные занятия			
1.	<i>Раздел 1</i>  Введение в специальность. Понятие гостеприимства. Инновации в гостиничном деле	1	4	2				14	собеседование
2.	<i>Раздел 2</i>  Кафедра «Общественных связей, туризма и гостеприимства» в структуре ФИПП РГГУ. История и	1	2	4				12	собеседование, проверка практических заданий

<sup>1</sup> Включается при необходимости – в случае изменения распределения часов в учебном плане.

	традиции.							
<b>3.</b>	<i>Раздел 3</i> Гостиница: классификация, сервисные службы, услуги	1	4	6				14 собеседование, проверка практических заданий
<b>4.</b>	<i>Раздел 4</i> Профессиональная деятельность специалиста гостиничного дела	1	4	6				16 собеседование, проверка практических заданий
<b>5.</b>	<i>Раздел 5</i> Качества, обеспечиваю щие успешность выполнения профессио нальной деятельност и	1	4	6				16 проверка практических заданий
	<i>зачет</i>							Защита реферата, собеседование
	итого:		<b>18</b>	<b>24</b>				<b>72</b>

2. В п.4 «Образовательные технологии» вносятся следующие изменения.

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

3. В п.6.2 «Перечень БД и ИСС» вносятся следующие изменения.

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

3. В п.7 «Состав программного обеспечения (ПО)» вносятся следующие изменения.

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «Альт Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное

