

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б2.В.ОД.1 Индустрия гостеприимства

Семестр: 5

Количество часов: 108

Количество зачетных единиц: 3

Промежуточная аттестация: зачет

Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Индустрия гостеприимства» относится к блоку дисциплин по выбору студента базового цикла Б.2.В.01. направления подготовки 43.03.02 *Туризм* профиль «*Технология и организация развлечений*».

Изучение дисциплины «Индустрия гостеприимства», основывается на знаниях, полученных в ходе изучения дисциплин «Организация туристской деятельности», «Маркетинг в туристской индустрии» имеет преемственную связь с дисциплиной «Технологии продаж», «Профессиональная этика и этикет» и является основой для дальнейшего изучения дисциплины «Регионально-гостиничное обслуживание».

Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование общекультурных и профессиональных компетенций для достижения высоких практических результатов в области профессиональной деятельности в сфере гостеприимства, в том числе и в сфере обслуживания туристов в гостиничных предприятиях.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности (в соответствии с ФГОС, п.4.4):

проектная деятельность:

– разработка туристского продукта с учетом технологических, социально-экономических и других требований;

производственно-технологическая деятельность:

– применение современных технологий в реализации туристского продукта;

организационно-управленческая деятельность:

– распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;

сервисная:

– обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания;

научно-исследовательская деятельность:

исследование и мониторинг рынка туристических услуг.

Содержание дисциплины:

Понятие «индустрия гостеприимства»: характеристика, структурные составляющие. Развитие европейской и американской индустрии гостеприимства. Характеристика этапов развития гостиничной и ресторанной индустрии в России. Современные тенденции и перспективы развития мировой индустрии гостеприимства. Гостиничные цепи, франчайзинговые и независимые гостиницы.

Гостиничная услуга: понятие, свойства. Понятие «гостиница», классификация гостиничных предприятий и средств размещения ЮНВТО. Стандартная российская классификация средств размещения. Нормативно – правовая база гостиничного бизнеса. Стандарты обслуживания в гостинице.

Этапы развития мировой индустрии гостеприимства: первый этап: до начала XIX в. – предыстория гостиничного дела; второй этап: начало XIX – начало XX вв. – появление различных предприятий в области гостиничных услуг; третий этап: начало XX в. – середина XX в. – рост количества предприятий в сфере сервиса, повышение качества оказываемых услуг; четвертый этап: с середины XX в. и до настоящего времени – формирование индустрии гостеприимства. Особенности исторического развития индустрии гостеприимства в России.

Построение системы гостиничного менеджмента на основе линейной, функциональной, линейно – функциональной, дивизиональной, матричной структур управления. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Функционирование службы управления номерным фондом. Служба приема и размещения, административно – хозяйственная служба. Инженерно – технические службы. Функционирование службы питания в гостинице. Маркетинговая служба в гостинице. Финансовая служба гостиницы. Служба безопасности гостиницы. Кадровая служба в гостиничном комплексе.

Основные факторы выбора системы управления. Виды систем управления гостиничным предприятием: с привлечением иностранного менеджмента, ведомственные гостиницы, частные гостиницы, некоммерческие гостиницы. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями. Формы управления современной гостиницей. Управление гостиницей по контракту. Содержание контракта на управление гостиницей. Формы контроля в процессе управления по контракту. Франчайзинг в гостиничном бизнесе. Договор франшизы, обязанности франчайзера и франчайзи по договору франшизы. Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке. Договор аренды гостиницы как форма управления.

Место предприятий питания в структуре индустрии гостеприимства. Современные тенденции развития индустрии питания. Классификация предприятий общественного питания (по характеру производственной деятельности, по местоположению, по контингенту обслуживаемых клиентов,

по типу управления, по ассортименту, по методу обслуживания, по времени функционирования). Стандарты функционирования предприятий питания. Организационная структура предприятий питания. Виды обслуживания на предприятиях питания. Методы обслуживания (а ля карт, а парт, табльдот, шведский стол, буфетное обслуживание), способы обслуживания (французский, английский, русский, геридон, американский сервис) на предприятиях питания. Кейтеринг как вид обслуживания на предприятиях общественного питания.

Специфика маркетинга в индустрии гостеприимства. Система маркетинговых коммуникаций в индустрии гостеприимства. Маркетинг – микс. Функции рекламы в индустрии гостеприимства. Стимулирование сбыта в гостиничном и ресторанном бизнесе. Роль PublicRelations (PR) в продвижении услуг. Значение прямых продаж в системе B2C (сфере сервиса). Современные способы продвижения услуг (медиамаркетинг, брендинг, нейминг, productplacement, интернет-маркетинг и др.).

Направления и перспективы автоматизации гостиничной индустрии. Необходимость автоматизации трудовых процессов в современных гостиницах. Использование возможностей Интернет для автоматизации деятельности предприятий индустрии гостеприимства. Системы бронирования и резервирования. Компьютерные системы бронирования. Зарубежные глобальные компьютерные системы бронирования (Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan и др.). Компьютерные программы автоматизации деятельности гостиниц («Эдельвейс», «Hotel», «R-Keeper», «Ресторатор» и др.). Информационные технологии в гостиничном и ресторанном менеджменте. Единые базы данных ассоциаций гостиничных предприятий и гостиничных цепей.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями: ОК-4; ПК-9; ПК-15.

Образовательные технологии:

Дисциплина предполагает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: подготовка сообщений, решение кейс-задач, использование стратегий и приёмов образовательной технологии «развитие критического мышления» (РКМ).

Краткое описание указанных технологий:

Подготовка сообщений

По темам дисциплины, освещающим современное состояние развития индустрии гостеприимства в России, предлагается организация самостоятельной работы студентов по подготовке реферата и публичного выступления по его результатам.

Решение кейс-задач

Студентам предлагаются кейс-задачи как по теме «Организационная структура гостиничного предприятия», «Предприятия питания в структуре

индустрии гостеприимства» для осмысления реальной профессионально-ориентированной ситуации.

Использование стратегий и приёмов образовательной технологии «Развитие критического мышления» (РКМ)

Данная форма используется для развития у студентов навыков критического осмысления текстов, описывающих способы инновационного проектирования в сфере производств туристических услуг. В аудиторной работе в интерактивном режиме используются такие приемы РКМ, как: «Кластер», «Инсерт», «Концептуальная таблица».

Составитель: Т.В. Сурикова, кафедра социально-культурного сервиса и туризма