МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»
(ВГУЭС)

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель структурного подразделения

_____ Л.А. Смагина

Дополнительная общеразвивающая программа

«Практика гостеприимства»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель программы _____ Л.О. Ермолович

Составитель программы _____ Л.О. Ермолович

2021

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

дополнительная общеразвивающая рограмма
«Практика гостеприимства»

1. **Цель:** изучить основы гостеприимства, сформировать систему знаний о методах формирования гостеприимной среды.
2. **Задачи:**

1. освоение основных принципов и методов организации и управления предприятием индустрии гостеприимств;

2. приобретение практических навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в сложных современных условиях.

3. Категории обучающихся

К освоению дополнительной общеразвивающей программы допускаются лица без предъявления требований к уровню образования.

3.Актуальность программы

Гостеприимство, одно из основных понятий человеческой цивилизации, стало мощной индустрией, в которой занято множество профессионалов. В рамках этой индустрии выделяются особые направления: гостиничный и ресторанный бизнес, отдых и развлечения, туризм. Работа в сфере туризма напрямую связана с остальными отраслями индустрии гостеприимства. Поэтому данная программа занимает важное место в системе профессиональной подготовки будущих профессионалов в области туризма и гостеприимства.

4.Планируемые результаты обучения.

В результате обучения по дополнительной общеразвивающей программе слушатель получит новые/усовершенствует:

знания:

- структуру индустрии гостеприимства;
- принципы обслуживания, способствующие успеху в этой области;
- историю становления, развития, а также перспективы индустрии гостеприимства;
- должностные обязанности и этические принципы работников сферыобслуживания.
- цикл обслуживания туристов;
- принципы функционирования предприятий размещения и питания;

умения:

- обеспечивать деятельность по обслуживанию туристов в гостиничном комплексе;
- соблюдать требования профессиональной этики при обслуживании туристов.

5.Объем программы: 72 часа трудоемкости, в том числе 38 ауд. часов.

6.Календарный учебный график

График обучения / **Форма обучения**	**Ауд. часов в день**	**Дней в неделю**	**Общая продолжительность программы, месяцев (дней, недель)**
с отрывом от работы (очная)	4	5	3
с частичным отрывом (очно-заочная)			
без отрыва от работы (заочная)			

7.Документ, выдаваемый после завершения обучения

Свидетельство об обучении установленного образца / Сертификат ВГУЭС

8.Организационно-педагогические условия

Требования к кадровым условиям реализацию образовательного процесса обеспечивают:

- преподаватели, имеющие профильное образование;
- специалисты-практики, имеющие опыт работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности дополнительной общеразвивающей программе.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»
(ВГУЭС)

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

дополнительная общеразвивающая рограмма

«Практика гостеприимства»

№ п/п	Наименование модулей (дисциплин)	Трудоемкость в часах:						Формы контроля
		Всего	аудиторные занятия, в т.ч.				Самостоятельная работа	
			Всего	лекции	Практические, лабораторные, семинарские занятия, тренинги и др.			
					всего	в т.ч. выездные		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Модуль 1. Гостеприимство: историческая перспектива	10	2	2		-	8	-
2	Модуль 2. Гостеприимство и туризм	18	8	4	4	-	10	-
3	Модуль 3. Гостиничный бизнес: развитие и классификация, современное состояние	18	10	4	6	-	8	-
4	Модуль 4. Этика в индустрии гостеприимства	26	18	8	10	-	8	-
						-	34	-
	Итого:	72	38	18	20	-	40	

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Наименование дисциплин и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
Модуль 1. Гостеприимство: историческая перспектива		**10**
Тема 1.1 Исторические основы индустрии гостеприимства	**Содержание учебного материала**	2
	Гостеприимство в Древней Греции и Древнем Риме. Первые постоялые дворы. Караван-сараи в Древней Персии. Средние века: пилигримы, монастыри. Первые почтовые станции. Появление первых отелей. Пионеры индустрии гостеприимства: Цезарь Ритц, Элсворт Статлер, Огюст Эскофье, Дж. Марриот. Современное состояние индустрии гостеприимства в мире.	8
	Самостоятельная работа	
	Подготовить доклад история гостеприимства в России Изучить научные статьи по истории гостеприимства Подготовка к устному опросу	
Модуль 2. Гостеприимство и туризм		**18**
Тема 2.1 Туризм как система статистических понятий	**Содержание учебного материала**	4
	Характеристики современного туризма. Занятость в туризме. Взаимосвязь сегментов туризма. Туристические организации в мире и в России.	4
	Самостоятельная работа	
	Составить презентацию популярные туристские организации в г. Владивостоке	
Тема 2.2 Тенденции развития индустрии туризма	**Содержание учебного материала**	4
	Основные причины путешествий. Типы любителей путешествий: психоцентрики и аллоцентрики. Мотивация поездок. Привлекательные стороны поездок. Бизнес – путешествия. Новый феномен в индустрии путешествий – экотуризм.	6
	Самостоятельная работа	
	Составить портрет современного туриста Подготовка к устному опросу	
Модуль 3. Гостиничный бизнес: развитие и классификация, современное состояние		**18**
Тема 3.1 Классификация средств размещения	**Содержание учебного материала**	4
	Стандартная международная классификация средств размещения. Классификация отелей по месту расположения, по функциональному назначению, по уровню предоставляемого комфорта, по цене, по содержанию оказываемых услуг. Требования гостеприимства, предъявляемые к отелям. Самые известные гостиничные сети. Крупнейшие и необычные отели мира.	2
	Самостоятельная работа	
	Создать презентацию международная система классификации гостиниц Дать характеристику отелям г. Владивостока по: звездности, уровню услуг, ценовой категории	
Тема 3.2 Организационная и управленческая структура отеля	**Содержание учебного материала**	4
	Основные функции и службы отеля: служба приема гостей, обслуживания во время проживания, служба безопасности, хозяйственная, технические службы и т.д. Работа с постоянными гостями. Программы лояльности. Основные	

	и дополнительные гостиничные услуги. Требования, предъявляемые к персоналу отеля. Должностные обязанности некоторых гостиничных служащих.	4
	Самостоятельная работа	
	Изучить должностные инструкции персонала отеля Составить доклад стандарты обслуживания в гостиницах	
Тема 3.3 Технологический цикл обслуживания клиентов гостиницы.	**Содержание учебного материала**	2
	Обслуживание до размещения: бронирование. Источники получения заявок на бронирование. Централизованное резервирование. Типы бронирования. Аннуляция бронирования. Организация приема и размещения туристов. Порядок регистрации российских и зарубежных граждан. Назначение номера. Карта гостя. Ключ о номера. Обслуживание гостей во время проживания. Бизнес-центр, сервис-бюро. Выписка гостя. Порядок расчета за основные и дополнительные гостиничные услуги. Виды скидок.	2
	Самостоятельная работа	
	Изобразить схему обслуживания туристов Подготовка к устному опросу	
Модуль 4. Этика в индустрии гостеприимства		**26**
Тема 4.1 Морально-этические нормы работников индустрии гостеприимства	**Содержание учебного материала**	12
	Система этических ценностей и профессии. Моральный кодекс работников индустрии гостеприимства, составленный С. Холлом.	4
	Самостоятельная работа	
	Изучить стандарты работы с гостем отеля	
Тема 4.1 Этические дилеммы в индустрии гостеприимства	**Содержание учебного материала**	6
	Этические дилеммы в индустрии гостеприимства. Обучение персонала. Система оценки работы персонала.	4
	Самостоятельная работа	
	Подготовить доклад система обучения персонала индустрии гостеприимства Решение кейс-задач	
Всего часов		**72**

Список рекомендуемой литературы и других информационных ресурсов

Учебно-методическое обеспечение, в т.ч. электронные ресурсы сети Интернет

1. Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т; сост.: Т.Н. Сафронова, Т.А. Балябина, Т.Л. Камоза. – Красноярск: СФУ, 2016. – Режим доступа: http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/UMKD/i-393758829.exe.
2. Инновации в гостиничной деятельности [Текст]: учебное пособие / Сиб. федер. ун- т, Торг.-эконом. ин-т; сост. Т.Н. Сафронова. – Красноярск: СФУ, 2017. – 140 с.
3. Быстров С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Текст]: Учебник / С.А. Быстров. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 536 с. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=858884.
4. Организация производства и обслуживания в ресторанной деятельности [Текст]: [учеб-метод. материалы к изучению дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль 43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность, 43.03.03.02.01 Ресторанное дело] / Т.А. Балябина. – Красноярск: СФУ, 2017. – Режим доступа: https://e.sfu- kras.ru/course/view.php?id=18632.

5. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 331 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/450317.

6. Кулагина Н.В. Деловые коммуникации [Текст] / Н.В. Кулагина. – М.: Вузовскийучебник; М.: ИНФРА-М, 2016.

7. Папкова О.В. Деловые коммуникации [Текст]: Учебник / О.В. Папкова. – М.: Вузовский учебник; М.: ИНФРА-М, 2019. – 160 с.

8. Хатикова, З. В. Организация и технология гостиничного дела / З. В. Хатикова, И. А. Шевчук, Д. В. Нехайчук. – Севастополь: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство Типография «Ариал», 2020. – 204 с.

9. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.

Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва: Университетская книга; Логос, 2020. – 320 с.

Интернет-ресурсы:

1. Электронная библиотека ВГУЭС: https://elib.vvsu.ru/
2. Электронная библиотека Юрайт: https://urait.ru/
3. Электронно-библиотечная система Лань: https://e.lanbook.com/
4. Информационный портал ProHotelia: http://prohotelia.com/magazine/
5. Журнал гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства «Отель» https://xn--80akbvbijmwe1i.xn--p1ai/
6. Информационный портал гостиничного бизнеса frontdesk.ru: https://www.frontdesk.ru/

Материально-техническое обеспечение программы

Для реализации дополнительной общеразвивающей программы предусмотрена мастерская по компетенции «Администрирование отеля», которая оснащена современной материально-технической базой, соответствующей требованиям инфраструктурного листа WorldSkills Russia по компетенции администрирование отеля.

Оснащение мастерской по компетенции «Администрирование отеля»:

учебно-лабораторное оборудование:

Многофункциональное устройство №2 МФУ Xerox WC3345;Ноутбук №2 Lenovo V155-15API;

учебно-производственное оборудованиеНоутбук №2 Lenovo V155-15API; Ноутбук №4 Lenovo V155-15API;

Многофункциональное устройство №2 МФУ Xerox WC3345;ЖК-панель;

Диван офисный;

Счетчик банкнот DoCash 3040 UV;

Терминал ICT 220 Ethernet + клавиатура выносная IPP 220 с Contacless (для ICT 220/250);Стойка администратора;

Записывающее устройство магнитных карт (энкодер), марка Singular. Модель: SCW LoCo/HiCo usb;

Стол журнальный на металлическом каркасе;Комплект кассового оборудования Атол.

программное и методическое обеспечение

Office Professional Plus 2019 Russian OLV NL Each AcademicEdition Additional Product Microsoft Ireland Operations Limited;

Система управления гостиницей №2 HRS Oracle Hospitality OPERA;

Система управления гостиницей № 1 Libra Hospitality «Logus HMS»;

Интегрированный пакет программного обеспечения для создания и редактирования растровых и векторных изображений №2 Adobe Crative Cloud.