

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Безуглова Наталья Сергеевна Министерство культуры Российской Федерации  
Должность: зав. кафедрой социально-культурной деятельности  
Дата подписания: 15.02.2019

Уникальный программный ключ:  
09e02ba15bb0eeef7fc6346d1e1834173ee68701  
**«КРАСНОДАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ  
КУЛЬТУРЫ»**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ТУРИЗМА**

**КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой СКД

 Л.Н. Кондратьева  
8 февраля 2019 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Б1.В.ДВ.04.02 Социально-культурный сервис в индустрии гостеприимства**

Направление подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность  
Профиль подготовки – Менеджмент социально-культурной деятельности  
Форма обучения – очная, заочная

**Краснодар  
2019**

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины «Социально-культурный сервис в индустрии гостеприимства», которая входит в состав дисциплин, формируемых участниками образовательных отношений Блока 1, студентам очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность в 5 и 6 семестрах.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 6 декабря 2017 г. приказ № 1179, и основной образовательной программой.

**Рецензенты:**

Кандидат педагогических наук, заместитель директора по учебно-воспитательной работе

МАОУ СОШ № 66 им. Евгения Дороша

Доцент кафедры арт-бизнеса и рекламы  
Краснодарского государственного института культуры и искусств, к.культурологии

Ж.В. Предвечная

Л.В. Терещенко

**Составитель:**

**Чавыкина Ульяна Григорьевна**, преподаватель кафедры Социально-культурной деятельности Краснодарского государственного института культуры.

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры Социально-культурной деятельности «8» февраля 2019 г., протокол № 6.

Рабочая программа учебной дисциплины «Социально-культурный сервис в индустрии гостеприимства» одобрена и рекомендована к использованию в учебном процессе Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «КГИК» 15 февраля 2019 года, протокол № 6.

## **Содержание**

1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	4
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесённые с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	5
4. Структура и содержание дисциплины	6
4.1. Структура дисциплины:	7
4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы	9
5. Образовательные технологии	13
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации:	13
6.1. Контроль освоения дисциплины	
6.2. Оценочные средства	
7. Учебно-методическое и информационно обеспечение дисциплины (модуля)	19
7.1. Основная литература	19
7.2. Дополнительная литература	19
7.3. Периодические издания	21
7.4. Интернет-ресурсы	21
7.5. Методические указания и материалы по видам занятий	22
7.6. Программное обеспечение	23
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)	25
9. Дополнения и изменения к рабочей программе учебной дисциплины (модуля)	26

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Цель** изучаемой дисциплины «Социально-культурный сервис в индустрии гостеприимства» является овладение основным знанием в проведении культурно-досуговых программ, организации клубов, шоу-программ в различных сферах туризма.

Проблема досуга, его организация является важнейшей общественно-государственной проблемой. Суть её состоит в том, как целенаправленно реализовать культурогенный потенциал среды, как использовать силы общественности по оказанию помощи человеку в его социализации и инкультуризации. Эта проблема приобретает особое значение в условиях становления в нашей стране гражданского общества. Главной задачей курса является формирование у студентов теоретических знаний о роли досуга в индустрии гостеприимства с различными категориями населения, основных принципах ее организации.

### **Задачи:**

- ознакомление с культурно-историческими, организационными и другими проблемами, связанными с областью будущей профессиональной деятельности;
- выработка навыков получения, анализа и обобщения исторической информации и основных приемов анализа исторического источника, литературы и интернет - ресурсов в ходе организации туристской деятельности;
- формирование основ профессиональной культуры в процессе выполнения теоретических и практических заданий по дисциплине.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

- В соответствии со структурой учебного плана по направлению подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность и профилям подготовки Менеджмент социально-культурной, дисциплина «Социально-культурный сервис в индустрии гостеприимства» входит в состав дисциплин по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 Дисциплины (модули).
- Дисциплины, необходимые для освоения данной учебной дисциплины:
- Технологии социокультурной анимации
- Игровые и зрелищные технологии организации досуга
- Дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей:
- Организация туристского досуга
- Менеджмент рекреационных объектов
- Инновационные технологии в социально-культурной сфере
- Основы социокультурной реабилитации

### **3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЁННЫЕ С УСТАНОВЛЕННЫМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

В результате изучения дисциплины студент должен:

Наименование компетенций	Индикаторы сформированности компетенций		
	знать	уметь	владеть
<b>ПК-1 Способен использовать теоретические знания и технологии социально-культурной деятельности для проведения культурно-просветительной работы, организации досуга населения, обеспечения условий реализации социально-культурных инициатив</b>	• содержание и структуру индустрии гостеприимства, понятие и содержание социокультурного сервиса в индустрии гостеприимства	• анимационные, спортивно-оздоровительные, велнес-технологии в гостиничном сервисе, формы экскурсионного сервиса	• навыками планирования социокультурного сервиса в организациях индустрии гостеприимства

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### «Методология и методика научного исследования социально-культурной деятельности»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 9зачетных единиц, 216 часа.

#### 4.1.1. Структура дисциплины, объем и виды учебной работы (очная форма обучения)

№ п/ п	Разделы и темы дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)	Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические	КО НС	СРС		
	<i>Раздел 1. Гостеприимство как социально-культурный феномен</i>	5	1-17	28	28	-	52	устный опрос, письменные индивидуальные задания; тестирование, зачёт	
	<i>Раздел 2. Индустрия гостеприимства: структура, сервис, современные тенденции</i>	6	1-17	32	32	-	8	устный опрос, контрольные работы, письменные индивидуальные задания; тестирование	
	Экзамен по дисциплине	1	18				36		

	<b>Итого по дисциплине</b>			<b>60</b>	<b>60</b>	<b>-</b>	<b>216</b>	
--	----------------------------	--	--	-----------	-----------	----------	------------	--

**4.1.2. Структура дисциплины, объем и виды учебной работы  
(заочная форма обучения)**

<b>№ п/ п</b>	<b>Разделы и темы дисциплины</b>	<b>Семестр</b>	<b>Неделя семестра</b>	<b>Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)</b>				<b>Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (по семестрам)</b>
				<b>Лекции</b>	<b>Практические</b>	<b>КО НС</b>	<b>СРС</b>		
	<i>Раздел 1. Гостеприимство как социально-культурный феномен</i>	5	1-17	6	6	12	66	устный опрос, письменные индивидуальные задания; тестирование, зачёт	
	<i>Раздел 2. Индустрия гостеприимства: структура, сервис, современные тенденции</i>	6	1-17	6	6	12	48	устный опрос, контрольные работы, письменные индивидуальные задания; тестирование	

	<i>Экзамен по дисциплине</i>	<b>1</b>	<b>18</b>			<b>114</b>	
	<b>Итого по дисциплине</b>			<b>12</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>216</b>

**4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы**

**По очной форме обучения**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (темы, перечень раскрываемых вопросов): лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов /з.е.	Формируемые компетенции (по теме)
1	2	3	4
<b>5 семестр</b>			
<i>Раздел 1. Гостеприимство как социально-культурный феномен</i>			
<b>Тема 1.</b> Гостеприимство как социально-культурный феномен	<u>Лекции:</u> 1. Гостеприимство: понятие и структура 2. Национальные особенности гостеприимства <u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Зарождение и этапы развития гостеприимства за рубежом 2. Зарождение и этапы развития гостеприимства в России 3. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса <u>Самостоятельная работа</u> <u>Работа с научной литературой по теме.</u>	10 10 20	ПК-1
<b>Тема 2.</b> Система классификации средств размещения	<u>Лекции:</u> 1. Международная классификация гостиниц и номеров 2. Классификация гостиниц и гостиничных номеров по российскому законодательству <u>Практические занятия (семинары)</u> 1. Специализированные средства размещения 2. Альтернативные средства размещения <u>Самостоятельная работа</u> <u>Работа с научной литературой по теме.</u>	10 10 20	ПК-1
<b>Тема 3.</b> Гостиница как объект коммерческой недвижимости	<u>Лекции:</u> 1. Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей 2. Дизайн гостиничного интерьера <u>Практические занятия (семинары)</u> 1. Современное состояние гостиничного дизайна в России 2. Создание фирменного стиля к гостинице и требования к нему	8 8	ПК-1

	<u>Самостоятельная работа</u> <u>Работа с научной литературой по теме.</u>	12	
	<u>Зачёт</u>		
<b>6 семестр</b>			
<i>Раздел 2. Индустрия гостеприимства: структура, сервис, современные тенденции</i>			
<b>Тема 4. Гостиница как технологическая система</b>	<u>Лекции:</u> 1. Структура управления гостиницей: элементы и уровни 2. Современные формы управления гостиничным предприятием  <u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Управление качеством предприятия на индустрии гостеприимства  <u>Самостоятельная работа</u> <u>Работа с научной литературой по теме.</u>	8	<i>ПК-1</i>
<b>Тема 5. Службы предоставления основных услуг</b>	<u>Лекции:</u> 1. Служба управления номерным фондом 2. Служба организации питания  <u>Практические занятия (семинары)</u> 1. Деятельность основных гостиничных служб в процессе обслуживания гостя 2. Система безопасности гостиницы  <u>Самостоятельная работа</u> <u>Работа с научной литературой по теме.</u>	8	<i>ПК-1</i>
<b>Тема 6. Служба предоставления дополнительных услуг</b>	<u>Лекции:</u> 1. Дополнительные услуги в системе услуг гостиницы 2. Бытовое обслуживание и транспортное обслуживание в гостинице  <u>Практические занятия (семинары)</u> 1. Анимационные технологии в гостиничном сервисе 2. Спортивно-оздоровительный комплекс в гостиничном сервисе 3. Велнес-технологии как инновационное направление в индустрии гостеприимства  <u>Самостоятельная работа</u> <u>Работа с научной литературой по теме.</u>	8	<i>ПК-1</i>
<b>Тема 7. Современные тенденции в гостиничной индустрии</b>	<u>Лекции:</u> 1. Гостиничный сервис у условиях глобализации 2.  <u>Практические занятия (семинары)</u> 1. Неординарные отели как атTRACTор современного туризма 2. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг	8	<i>ПК-1</i>

	<u>Самостоятельная работа</u> <u>Работа с научной литературой по теме.</u>	2	
	<u>Экзамен</u>	36	
	<u>Всего по дисциплине</u>	216	

## По заочной форме обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (темы, перечень раскрываемых вопросов): лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов /з.е.	Формируемые компетенции (по теме)
1	2	3	4
<b>5 семестр</b>			
<i>Раздел 1. Гостеприимство как социально-культурный феномен</i>			
<b>Тема 1.</b> Гостеприимство как социально-культурный феномен	<u>Лекции:</u> 3. Гостеприимство: понятие и структура 4. Национальные особенности гостеприимства <u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Зарождение и этапы развития гостеприимства за рубежом 2. Зарождение и этапы развития гостеприимства в России 3. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса <u>Самостоятельная работа</u> <u>Работа с научной литературой по теме.</u>	22	ПК-1
<b>Тема 2.</b> Система классификации средств размещения	<u>Лекции:</u> 3. Международная классификация гостиниц и номеров 4. Классификация гостиниц и гостиничных номеров по российскому законодательству <u>Практические занятия (семинары)</u> 3. Специализированные средства размещения 4. Альтернативные средства размещения <u>Самостоятельная работа</u> <u>Работа с научной литературой по теме.</u>	22	ПК-1
<b>Тема 3.</b> Гостиница как объект коммерческой недвижимости	<u>Лекции:</u> 1. Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей 2. Дизайн гостиничного интерьера <u>Практические занятия (семинары)</u> 1. Современное состояние гостиничного дизайна в России	2	ПК-1

	2. Создание фирменного стиля к гостинице и требования к нему  <u>Самостоятельная работа</u> <u>Работа с научной литературой по теме.</u>	22	
	<u>Зачёт</u>		
<b>6 семестр</b>			
<b>Тема 4. Гостиница как технологическая система</b>	<u>Лекции:</u> 1. Структура управления гостиницей: элементы и уровни 3. Современные формы управления гостиничным предприятием 4. Управление качеством предприятия на индустрии гостеприимства <u>Практические занятия (семинары): (не предусмотрено)</u> <u>Самостоятельная работа</u> <u>Работа с научной литературой по теме.</u>	2	<i>ПК-1</i>
<b>Тема 5. Службы предоставления основных услуг</b>	<u>Лекции:</u> 1. Служба управления номерным фондом 2. Служба организации питания <u>Практические занятия (семинары)</u> 3. Деятельность основных гостиничных служб в процессе обслуживания гостя 4. Система безопасности гостиницы <u>Самостоятельная работа</u> <u>Работа с научной литературой по теме.</u>	2	<i>ПК-1</i>
<b>Тема 6. Служба предоставления дополнительных услуг</b>	<u>Лекции:</u> 3. Дополнительные услуги в системе услуг гостиницы 4. Бытовое обслуживание и транспортное обслуживание в гостинице <u>Практические занятия (семинары)</u> 4. Анимационные технологии в гостиничном сервисе 5. Спортивно-оздоровительный комплекс в гостиничном сервисе 6. Велнес-технологии как инновационное направление в индустрии гостеприимства <u>Самостоятельная работа</u> <u>Работа с научной литературой по теме.</u>	2	<i>ПК-1</i>
<b>Тема 7. Современные тенденции в гостиничной индустрии</b>	<u>Лекции: (не предусмотрено)</u> <u>Практические занятия (семинары)</u> 1. Гостиничный сервис у условиях глобализации 2. Неординарные отели как атTRACTор современного туризма	2	<i>ПК-1</i>

	3. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг		
	<u>Самостоятельная работа</u> <u>Работа с научной литературой по теме.</u>	12	
	<u>Экзамен</u>	36	
	<u>Всего по дисциплине</u>	216	

Программа адаптирована для инвалидов и лиц с ОВЗ.

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе изучения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

- лекционные занятия: проблемные и интерактивные лекции;
- практические занятия: тренинги, операционные игры, логико-методологическое проектирование;
- самостоятельная работа: обязательная самостоятельная работа студента по заданию преподавателя, выполняемая во внеаудиторное время, индивидуальная самостоятельная работа студента под руководством преподавателя.

## 6 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 6.1. Контроль освоения дисциплины

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры». Программой дисциплины в целях проверки прочности усвоения материала предусматривается проведение различных форм контроля.

Текущий контроль успеваемости студентов по дисциплине производится в следующих формах:

- устный опрос
- письменные задания (рефераты);

*Рубежный контроль* предусматривает оценку знаний, умений и навыков студентов по пройденному материалу по данной дисциплине на основе текущих оценок, полученных ими на занятиях за все виды работ. В ходе рубежного контроля используются следующие методы оценки знаний:

- устные ответы,
- письменные работы,
- практические работы,
- оценка выполнения самостоятельной работы студентов:
- работа с первоисточниками,

- реферативная.

*Промежуточный контроль* по результатам семестра по дисциплине проходит в форме опроса.

## **6.2. Оценочные средства**

### **6.2.1. Примеры практических заданий (ситуаций)**

**Тема: Современная индустрия гостеприимства. В рамках темы предусмотрены следующие задачи:**

#### **Дискуссия**

Дискуссия проводится с целью выявления современного состояния социокультурной инфраструктуры России.

#### **Задачи:**

1. Обработать источники из списка литературы, данного в конце темы, на предмет современного состояния социально-культурной инфраструктуры России.

2. Дать определение терминам: социально-культурное развитие, социокультурная инфраструктура, социальные центры, учреждения культурно-досуговой сферы, парки культуры и отдыха, музеи.

3. Охарактеризовать современное состояние социально-культурной сферы регионов России.

#### **Анализ статьи**

*Цель:* охарактеризовать принципы взаимодействия социально-культурной сферы России.

#### **Задачи:**

1. Раскрыть сущность принципов взаимодействия бизнеса и государства в развитии досуговой индустрии на территории России.

2. Охарактеризовать проблемы развития социально-культурной сферы регионов России.

3. Определить основные тенденции развития культурно-досуговой сферы России.

#### **6.2.2. Контрольные вопросы для проведения текущего контроля**

1. Охарактеризуйте связи в линейной организационной структуре.

2. Охарактеризуйте связи в функциональной организационной структуре

3. Охарактеризуйте связи в организационной структуре мини-отеля.

4. Какие факторы определяют уровень осознания и понимания сущности категории «качество»? Приведите примеры.

5. Приведите определение категории «качество», содержащееся в ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. В чем заключается его отличие от других определений данного понятия?

6. Какие существуют формы управления предприятиями гостеприимства?
7. Какие работы выполняет привлеченная профессиональная УК?
8. Какие моменты необходимо обсудить при составлении контракта на управление?
9. Каковы условия подписания франшизного договора?
10. Охарактеризуйте состав и особенности функционирования основных служб гостиницы.
11. В чем заключается специфика работы службы управления номерным фондом (Roomdivision)? Какие подразделения в нее входят?
12. В чем заключается специфика работы службы организации питания (FoodandBeverageDepartment)?
13. Охарактеризуйте деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя.
14. Перечислите, что относится к административным и техническим мерам обеспечения безопасности.
15. Охарактеризуйте основные меры, предпринимаемые в гостинице для защиты физической безопасности клиентов и персонала.
16. Какими мерами достигается соблюдение и защита коммерческой тайны в гостинице?
17. Назовите основные подходы для предотвращения гостиничных краж.
18. Какими нормативно-правовыми документами?

#### **6.2.3. Тематика эссе, рефератов, презентаций**

1. Специфические особенности сферы услуг в курортном деле.
2. Рынок гостиничных услуг в России
3. История курортного дела.
4. История курортного дела в России.
5. История возникновения курорта (на примере)
6. Ранняя сегментация гостиничного рынка, характеристика основных сегментов.
7. Средства размещения в курортной зоне, их классификация.
8. Характеристика основных типов предприятий питания.
9. Особенности питания для проходящих лечение и отдыхающих на курортах
10. Особенности предприятий индустрии развлечений в санаторно-курортной зоне.
11. Виды санитарных учреждений.
12. Функциональные группы зданий.
13. Планировочная организация комплексов отдыха.
14. Типы рекреационных учреждений отдыха.
15. Оснащение помещений общественного назначения
16. Система жизнеобеспечения средств размещения на курортах.

17. Санитарные требования к планировке зданий и инженерно-техническому содержанию помещений.
18. Основные службы гостиницы, их функции.
19. Правила оказания гостиничных услуг в санаторно-курортном деле.
20. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице.
21. Внешний вид персонала лечебных заведений.
22. Культура поведения персонала гостиницы.
23. Культура общения персонала и клиента.
24. Составляющие имиджа сотрудника предприятия гостеприимства на базе лечебно-оздоровительных учреждений.
25. Основные направления государственного регулирования гостиничной деятельности.
26. Стандарты и кодексы в санаторно-курортном деле.
27. Международные правила и соглашения
28. Правила страхования гостиничных услуг.
29. Оценка будущего гостиничной индустрии.

#### **6.2.4. Вопросы к зачету по дисциплине**

1. Понятие гостеприимства.
2. Этимология понятия «гостеприимство»?
3. Договор о взаимном гостеприимстве в Древней Греции.
4. Общая схема обрядов гостеприимства. Характеристика стадии обряда перехода.
5. Причины влияния на формирование особенностей гостеприимства у различных народов мира.
6. Назовите культурные отличия в оттенках понятия гостеприимства, существующие в различных национальных традициях?
7. Особенности гостеприимства и причины этого в обществах традиционного типа.
8. Национальные особенности гостеприимства.
9. Гостеприимство как форма дарообмена.
10. Мотивы для путешествий человека эпохи Средневековья.
11. Что было характерно для первых предприятий гостеприимства в английских колониях в Северной Америке в XVII-XVIII вв.
12. Какие новые типы предприятий индустрии гостеприимства появились в США XX вв.
13. Каковы основные тенденции развития гостиничного бизнеса после II Мировой войны.
14. Назовите основные типы предприятий гостеприимства Средневековой Руси.
15. Какие предприятия гостеприимства европейского типа появились в России при Петре I.
16. Какие новшества использовались в гостиницах на рубеже XIX-XX вв.?

17. Какие изменения произошли в отечественной индустрии гостеприимства в начале 1990-х.?
18. Общее и особенное в биографиях выдающихся организаторов гостиничного и ресторанных дела.
19. В чем заключается вклад Элswortha Статлера в развитие индустрии Гостеприимства.
20. В чем заключался вклад Конрада Хилтона в развитие гостиничного дела.
21. Как бы вы охарактеризовали вклад Цезаря Ритца в развитие индустрии гостеприимства.
22. В чем заключалось новаторство Ч.К. Уилсона как отельера?
23. Какое значение имеет классификация гостиниц для деятельности гостиниц?
24. Современные подходы к сертификации гостиниц.
25. Виды гостиниц и гостиничных номеров.
26. Отличие российской системы классификации гостиниц от зарубежных классификаций.
27. Средства размещения относятся к специализированным?
28. Специфика обслуживания туристов в отеле.
29. Особенность организации обслуживания туристов в санаторно-курортных комплексах.
30. Интерьер как фактор влияния на уровень корпоративной культуры, создание комфорта и обеспечивает оптимальные условия для обслуживания.
31. Современное состояние гостиничного дизайна в России.
32. Особенности гостиничного интерьера в зарубежных странах.
33. Проблемы гостиничного интерьера в России и за рубежом.

#### **6.2.5. Вопросы к экзамену по дисциплине**

1. Понятие гостеприимства.
2. Этимология понятия «гостеприимство»?
3. Договор о взаимном гостеприимстве в Древней Греции.
4. Общая схема обрядов гостеприимства. Характеристика стадии обряда перехода.
5. Причины влияния на формирование особенностей гостеприимства у различных народов мира.
6. Назовите культурные отличия в оттенках понятия гостеприимства, существующие в различных национальных традициях?
7. Особенности гостеприимства и причины этого в обществах традиционного типа.
8. Национальные особенности гостеприимства.
9. Гостеприимство как форма дара обмена.
10. Мотивы для путешествий человека эпохи Средневековья.
11. Что было характерно для первых предприятий гостеприимства в английских колониях в Северной Америке в XVII-XVIII вв.

12. Какие новые типы предприятий индустрии гостеприимства появились в США XX вв.
13. Каковы основные тенденции развития гостиничного бизнеса после II Мировой войны.
14. Назовите основные типы предприятий гостеприимства Средневековой Руси.
15. Какие предприятия гостеприимства европейского типа появились в России при Петре I.
16. Какие новшества использовались в гостиницах на рубеже XIX-XX вв.?
17. Какие изменения произошли в отечественной индустрии гостеприимства в начале 1990-х.?
18. Общее и особенное в биографиях выдающихся организаторов гостиничного и ресторанных дела.
19. В чем заключается вклад ЭлсвортаСтатлера в развитие индустрии Гостеприимства.
20. В чем заключался вклад Конрада Хилтона в развитие гостиничного дела.
21. Как бы вы охарактеризовали вклад Цезаря Ритца в развитие индустрии гостеприимства.
22. В чем заключалось новаторство Ч.К.Уилсона как отельера?
23. Какое значение имеет классификация гостиниц для деятельности гостиниц?
24. Современные подходы к сертификации гостиниц.
25. Виды гостиниц и гостиничных номеров.
26. Отличие российской системы классификации гостиниц от зарубежных классификаций.
27. Средства размещения относятся к специализированным?
28. Специфика обслуживания туристов в ротеле.
29. Особенность организации обслуживания туристов в санаторно-курортных комплексах.
30. Интерьер как фактор влияния на уровень корпоративной культуры, создание комфорта и обеспечивает оптимальные условия для обслуживания.
31. Современное состояние гостиничного дизайна в России.
32. Особенности гостиничного интерьера в зарубежных странах.
33. Проблемы гостиничного интерьера в России и за рубежом.
34. Охарактеризуйте связи в линейной организационной структуре.
35. Охарактеризуйте связи в функциональной организационной структуре
36. Охарактеризуйте связи в организационной структуре мини-отеля.
37. Какие факторы определяют уровень осознания и понимания сущности категории «качество»? Приведите примеры.
38. Приведите определение категории «качество», содержащееся в ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. В чем заключается его отличие от других определений данного понятия?

39. Какие существуют формы управления предприятиями гостеприимства?
40. Какие работы выполняет привлеченная профессиональная УК?
41. Какие моменты необходимо обсудить при составлении контракта на управление?
42. Каковы условия подписания франшизного договора?
43. Охарактеризуйте состав и особенности функционирования основных служб гостиницы.
44. В чем заключается специфика работы службы управления номерным фондом (Roomdivision)? Какие подразделения в нее входят?
45. В чем заключается специфика работы службы организации питания (FoodandBeverageDepartment)?
46. Охарактеризуйте деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя.
47. Перечислите, что относится к административным и техническим мерам обеспечения безопасности.
48. Охарактеризуйте основные меры, предпринимаемые в гостинице для защиты физической безопасности клиентов и персонала.
49. Какими мерами достигается соблюдение и защита коммерческой тайны в гостинице?
50. Назовите основные подходы для предотвращения гостиничных краж.
51. Дополнительные услуги в сфере услуг гостиницы.
52. Анимационные технологии в гостиничном сервисе.
53. Спортивно –оздоровительный сервис в гостиничных комплексах.
54. Велнес-технологии как инновация в индустрии гостеприимства.
55. Экскурсионный сервис в индустрии гостеприимства.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **7.1. Основная литература**

1. Веселова, Н.Ю. Организация туристской деятельности [Текст] : учеб. пособие / Н. Ю. Веселова. - М. : Дашков и К, 2015. - 254 с. - (Учебные издания для бакалавров). - ISBN 978-5-394-02391-0 (**15 экз.**)
2. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учеб.пособие / С. С. Скобкин. - М. : Магистр; ИНФРА-М, 2016. - 491 с. - ISBN 978-5-9776-0018-7 ; 978-5-16-004273-2 (**10 экз.**)
3. Туризм и досуг: теория, практика Т 877 образования и воспитания молодежи [Текст] : по материалам междунар. науч.-практ. конф. МАДЮТК / науч. ред.-сост.: А.А. Горбачев, Д.А. Горбачева, Л.П. Долгополов и др.; РГНФ; КГУКИ; МАДЮТК. - Краснодар - Уральск, 2008. - 280 с. (**2 экз.**)

### **7.2. Дополнительная литература**

1. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учеб. / А. С. Баранов, И. А. Бисько ; под ред. проф. Е. И. Богданова. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 382 с. (5 экз.)
2. Бедяева, Т. В. Управление персоналом на предприятии туризма [Текст] : учеб. / Т. В. Бедяева, А. С. Захаров. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 178 с. (15 экз.)
3. Виноградова, Т. В. Технологии продаж турпродукта [Текст] : учеб. / Т. В. Виноградова. - 3-е изд., испр. - М. : Академия, 2015. - 236 с. (13 экз.)
4. Внутренний туризм как основа устойчивого развития регионов России [Текст]: сб. науч. ст. / ред. кол.: А.И. Юдина, Т.Ю. Казарина, отв. ред. А.А. Насонов; Кемеров. гос. ун-т культуры и искусств. – Кемерово: Кемеров. гос. ун-т культуры и искусств, 2015. – 255 с. ; То же [Электронный ресурс]. - [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=438289](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=438289)
5. Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристического продукта: учебник / Е.Н. Ильина. – М.: Финансы и статистика, 2008. – 176 с.: ил. ; То же [Электронный ресурс]. - [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=68953](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=68953)
6. Кобяк, М. В. Управление качеством в гостинице [Текст] : учеб.пособие / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2015. - 510 с. (10 экз.)
7. Медлик, С. Гостиничный бизнес [Текст] = Thebusinessofhotels : уч. для студентов вузов / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. с англ. А. В. Павлова. - М. :Юнити, 2016. - 224 с. (10 экз.)
8. Овчаров, А. О. Туристический комплекс России. Тенденции, риски, перспективы [Текст] : монография / А. О. Овчаров. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 279 с. (7 экз.)
9. Овчаров, А.О. Экономика туризма [Текст]: учеб.пособие. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 253 с. – (Высшее образование:Бакалавриат) (1 экз.)
10. Осипова, О. Я. Транспортное обслуживание в туризме [Текст] : учеб. / О. Я. Осипова. - 6-е изд., перераб. - М. : Академия, 2012. - 398 с. (7 экз.)
11. Синаторов, С. В. Информационные технологии в туризме [Текст] : учеб.пособие / С. В. Синаторов, Пикулик, О. В., Боченина, Н. В. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2016. - 332 с. (10 экз.)
12. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме [Текст] : учеб.пособие / С. С. Скобкин. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2015. - 446 с. (5 экз.)
13. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учеб.пособие / С. С. Скобкин. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2015. - 429 с. (5 экз.)
14. Туризм: междисциплинарный аспект [Текст]: конспект лекций для студентов / Н.М. Трусова, С.А. Мухамедиева, Ю.В. Клюев; Кемеров. гос. ун-т культуры и искусств. – Кемерово: Кемеров. гос. ун-т культуры и

искусств, 2015. – 171 с. ;То же [Электронный ресурс]. - [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=438391](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=438391)

15. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: Учебник для студентов / Джон Р. Уокер; Пер. с англ. [В.Н. Егорова]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 880 с. ;То же [Электронный ресурс]. - [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_view\\_red&book\\_id=118745](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=118745)

16. Федорова, Т. А. Управление рисками и страхование в туризме [Текст] : монография / Т. А. Федорова. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2015. - 191 с. (2 экз.)

### **7.3 Периодические издания**

1. Педагогический вестник
2. Дом культуры
3. Мир музея
4. Мир экскурсий
5. Музей
6. Культура

### **7.4. Интернет-ресурсы**

1. Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ratanews.ru>

2. Малявин В. Постмузейная эпоха [Электронный ресурс] / В. Малявин. - Режим доступа: [www.russ.ru: http://www.russ.ru/columns/poison/20040812.html](http://www.russ.ru/columns/poison/20040812.html)

3. Официальный сайт Европейской туристической организации (EuropeanTravelCommission) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www/etc-corporate.org>

4. Официальный сайт Международного комитета по культурному туризму Международного совета по вопросам памятников и достопримечательных мест (ICOMOSInternationalCommitteeonCulturalTourism) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.icomos.org/tourism/>

5. Официальный сайт Международного проекта исследования культурного туризма (ATLASCulturalTourismResearchProject) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.tram-research.com/atlas/>

6. Портал «ЮНЕСКО – Наследие» (на русском языке) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://heritage.unesco.ru/index.php?id=44&L=9>

7. Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2016 годы)» от 19.07.2010 г. - №1230-р. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.lawmix.ru/prof/2664](http://www.lawmix.ru: http://www.lawmix.ru/prof/2664)

8. Реестр турфирм. Департамент комплексного развития курортов и туризма Краснодарского края [Электронный ресурс]. - Режим доступа:

[www.kurortkuban.ru:](http://www.kurortkuban.ru)

[http://www.kurortkuban.ru/rus/for\\_professional/tourfirms/eiskiy/](http://www.kurortkuban.ru/rus/for_professional/tourfirms/eiskiy/)

9. Туризм в России. Федеральное агентство по туризму (Ростуризм), официальный сайт [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru): <http://www.russiatourism.ru/tubriki/-1124140232/>

10. Федеральный Закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: по состоянию на 01.03.07: включая изменения, вступающие в силу с 1 июня 2007 года. (на 01.03.07). [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [www.rg.ru](http://www.rg.ru): <http://www.rg.ru/2007/02/09/turism-dok.html>

11. Единое окно доступа к образовательным ресурсам  
[http://window.edu.ru/](http://window.edu.ru)

12. Педагогическая библиотека <http://www.pedlib.ru>

13. Портал Гуманитарное образование [www.humanities.ru](http://www.humanities.ru)

14. Федеральный образовательный портал [www.edu.ru](http://www.edu.ru)

15. <http://sibrc.tsu.ru/modules.php?m=1> Образовательные ресурсы

16. <http://festival.1september.ru/> Открытый фестиваль педагогических идей

17. <http://old.tspu.edu.ru/> Общие основы педагогики

18. <http://www.trizminsk.org/> Педагогические проблемы

19. <http://feb-web.ru/> Фундаментальная электронная педагогика

20. <http://portfolio.1september.m/> Портфолио. Фестиваль исследовательских и творческих работ учащихся

21. <http://scholar.urg.ac.ru/courses/Technology/index.html> Новые педагогические технологии

12. <http://www.library.ru/> Виртуальная библиотека

23. <http://pedlib.ru/> Педагогическая библиотека

24. <http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека

25. <http://www.nlr.ru/> Педагогика. Электронный путеводитель по справочным и образовательным ресурсам

26. <http://www.catalog.alledu.ru> - каталоги ресурсов по образованию на каталоге «все образование в интернет»

27. <http://www.rs240.kubsu.ru> - Электронный сборник упражнений по педагогике. Кубанский государственный университет, г. Краснодар

28. <http://www.yspu.yar.ru> - Журнал «Педагогический Вестник». (ГПУ им. К.Д. Ушинского)

29. <http://voc.metromir.ru/phylosofy/id873/> Словари: Философия, Педагогика.

30. <http://www.nycr.org.ru/category/pedagogika-nauka/> Статьи по педагогике

31. [http://mon.gov.ru/](http://mon.gov.ru) Сайт министерства образования и науки РФ

32. Щетинская Н.Б. Адаптация студентов с ограниченными возможностями здоровья к условиям обучения в вузе культуры: Методические рекомендации для преподавателей. – Краснодар: КГИК, 2016. – 42 с. (50 экз.)

33. Щетинская Н.Б. Развитие коммуникативной компетентности студентов с ограниченными возможностями здоровья: Методические рекомендации для студентов. – Краснодар: КГИК, 2016. – 28 с. (50 экз.)

34. Руськин В.И. Социокультурная реабилитация студентов-инвалидов средствами искусства в процессе педагогической деятельности: Методические рекомендации. – Краснодар: КГИК, 2016. – 22 с. (50 экз.)

## **7.5. Методические указания и материалы по видам занятий**

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию:

1. Проработать конспект лекций;
2. Прочитать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу;
3. Ответить на вопросы плана семинарского занятия;
4. Выполнить домашнее задание;
5. Проработать тестовые задания и задачи;
6. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

При подготовке к семинарским занятиям следует руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя, использовать основную литературу из представленного им списка. Для наиболее глубокого освоения дисциплины рекомендуется изучать литературу, обозначенную как «дополнительная» в представленном списке.

При подготовке доклада на семинарское занятие желательно заранее обсудить с преподавателем перечень используемой литературы, за день до семинарского занятия предупредить о необходимых для предоставления материала технических средствах, напечатанный текст доклада предоставить преподавателю.

Для закрепления полученных в ходе лекций знаний и эффективной работы по формированию навыков и умений на семинарских занятиях магистры изучают теоретический материал предыдущей лекции и отвечают на поставленные вопросы для повторения по каждой теме.

Для развития умений использовать полученные знания в аналитической работе и обсуждении с целью превращения их в когнитивные компетенции на семинарских занятиях выполняются разные виды заданий, как дискуссионные, так и ограниченные рамками данных преподавателем указаний.

### **Формы заданий для семинарских занятий**

#### **Коллоквиум.**

Коллоквиум (лат. *colloquium* — разговор, беседа) - это одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний студентов. На коллоквиуме обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса, рефераты, проекты и другие работы обучающихся. На коллоквиуме студенты обсуждают

прочитанное, происходит систематизация знаний, отдельные сведения получают концептуальное выражение. Коллоквиум может включать в себя один или несколько вопросов экзаменационного уровня. От семинара эти занятия отличаются в первую очередь тем, что во время коллоквиума в работе может участвовать значительная часть студенческой группы. Подготовка к коллоквиуму организуется таким образом, чтобы студент провел значительную самостоятельную, внеаудиторную работу.

Проводятся коллоквиумы по следующей схеме - заранее сообщается тема коллоквиума и комплекс терминов, понятий; рекомендуются необходимые для использования источники и литература. Во время коллоквиума преподаватель оценивает эффективность работы студентов по изучению поставленных перед ними проблем и решению конкретных задач.

### **Дискуссия.**

Дискуссия (от лат. *discussio* — рассмотрение, исследование), публичное обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы. Дискуссионные формы занятий формируют умения и навыки в области инструментальных и социально-личностных компетенций. Вопросы для дискуссии рассматривают перечень проблем, которые можно трактовать достаточно широко вследствие отсутствия общепринятой терминологии и подходов к определению сущности определенных маркетинговых категорий, а также существования конкретной маркетинговой практики в России и за рубежом.

### **Анализ ситуации.**

Анализ (от греч. *analysis* — разложение, расчленение), в общественных науках процедура мысленного расчленения предмета (явления, процесса), свойства предмета (предметов) или отношения между предметами на части (признаки, свойства, отношения); служит синонимом исследования вообще; процедурой, обратной анализу, является синтез, с которым анализ часто сочетается в практической или познавательной деятельности.

В данном курсе предусмотрены:

1. анализ научной статьи - изучение и систематизация изложенной в научной статье или научных изданиях информации, позволяющее выявлять теоретические, методические проблемы исследования определенных экономических категорий и явлений и находить эмпирические доказательства теоретическим положениям.

2. анализ конкретной ситуации - выполнение практикующих упражнений и расчетных заданий, сформированных на основе:

- реальной ситуации конкретного предприятия;
- гипотетической ситуации, приближённой к рассматриваемой реальной проблеме;
- ситуации, описанной в СМИ или учебной литературе.

Анализ конкретной ситуации позволяет на основе изучения сложившейся ситуации выявлять практические проблемы внедрения инструментов корпоративного маркетинга, давать оценку принятым в компаниях решениям. Работа с конкретной ситуацией позволяет

сформировать умения и навыки в области профессиональных аналитических компетенций и развитие способности консультирования.

### **Презентации.**

Поскольку на семинарских занятиях необходимо представлять результаты выполненных заданий по самостоятельной работе, магистры должны уметь организовать их презентацию.

Презентации материалов выполненного задания или проекта в рамках самостоятельной работы проходят в форме устных выступлений перед аудиторией:

- сообщения;
- доклады.

Презентации материалов выполненной выполненному заданию или проекту в рамках самостоятельной работы проходят в форме устных выступлений перед аудиторией.

**Сообщение** представляет собой самый простой вид изложения проектного задания, не требующего специального оформления в форме демонстрационной презентации.

**Доклад** – развернутое изложение результатов проектного задания, полученной при выполнении самостоятельной работы. По структуре и содержанию доклад представляет собой более полный, чем сообщение, эмпирический материал, сопровождаемый демонстрационной презентацией в программе PowerPoint, либо печатных материалов или образцов товаров

### **7.6. Программное обеспечение**

Компьютерный сетевой (Интернет) класс с установленными операционной системой WindowsXP2007Server, пакетами MSOffice; MS office 2007 pro; Adobe CS6; Adobe Premiere Pro, Magic Samplitude, SonySoundForgePro 9,10, SonyVegasPro 10, справочно-правовые системы Консультант Плюс, Гарант, выход в сеть Интернет, мультимедийный проектор, экран, мобильный стенд.

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Описание материально-технической базы**

Преподавание дисциплины в вузе обеспечено наличием аудиторий (в том числе оборудованных проекционной техникой) для всех видов занятий.

Действуют компьютерные классы с лицензионным программным обеспечением. Имеются рабочие места с выходом в Интернет для самостоятельной работы.

Все компьютерные классы подключены к локальной сети вуза и имеют выход в интернет, в наличии стационарное мультимедийное оборудование (проектор+ экран) в аудиториях 145,146, 220, 277 возможно проведение занятий на базе музея вуза (тачпанель, экран, проектор).

Студенты пользуются

- вузовской библиотекой с электронным читальным залом;
- учебниками и учебными пособиями;
- аудио и видео материалами.

Все помещения соответствуют требованиям санитарного и противопожарного надзора

**Дополнения и изменения  
к рабочей программе учебной дисциплины  
«Социально-культурный сервис в индустрии гостеприимства»  
на 20\_\_-20\_\_ уч. год**

В рабочую программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

- \_\_\_\_\_;
- \_\_\_\_\_;
- \_\_\_\_\_.
- \_\_\_\_\_;
- \_\_\_\_\_;
- \_\_\_\_\_.

Дополнения и изменения к рабочей программе рассмотрены и  
рекомендованы на заседании кафедры \_\_\_\_\_

(наименование)

Протокол №\_\_\_\_ от «\_\_\_\_» \_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Исполнитель(и):

<hr/> <p>(должность)</p>	<hr/> <p>/ _____ / _____ / _____</p> <p>(подпись)</p>	<hr/> <p>(Ф.И.О.)</p>	<hr/> <p>(дата)</p>
<hr/> <p>(должность)</p>	<hr/> <p>/ _____ / _____ / _____</p> <p>(подпись)</p>	<hr/> <p>(Ф.И.О.)</p>	<hr/> <p>(дата)</p>

Заведующий кафедрой

<hr/> <p>(наименование кафедры)</p>	<hr/> <p>/ _____ / _____ / _____</p> <p>(подпись)</p>	<hr/> <p>(Ф.И.О.)</p>
<hr/> <p>(дата)</p>		