

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Безуглая Наталия Сергеевна

Должность: зав. кафедрой социально-культурной деятельности

Дата подписания: 30.06.2023 20:50:15

Уникальный программный ключ:

09e02ba15bb0eeef7fc6346d1e1834195ccc8591

Министерство культуры Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«КРАСНОДАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
КУЛЬТУРЫ»**

Факультет гуманитарного образования
Кафедра социально-культурной деятельности

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой СКД



Н.С. Безуглая

25 августа 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.05.02 Социально-культурный сервис в индустрии гостеприимства

Направление подготовки **51.03.03 Социально-культурная деятельность**

Профиль – Управление в креативных индустриях

Квалификация выпускника – Бакалавр

Форма обучения – очная, заочная

**Краснодар
2022**

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины Б1.В.ДВ.05.02 Социально-культурный сервис в индустрии гостеприимства студентам очной и заочной форм обучения по направлению подготовки (бакалавриат) 51.03.03 Социально-культурная деятельность в 5 семестре.

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 года, приказ № 1179 и примерных основных образовательных программ (ОПОП).

Рецензенты:

Доктор педагогических наук, профессор,
руководитель центра научно-методической
и инновационной деятельности ГБОУ ДПО
«Институт развития образования»
Краснодарского края

Н.О. Яковлева

Кандидат исторических наук,
зав. кафедрой арт-бизнеса и рекламы
Краснодарского государственного
института культуры

А.В. Кудинова

Составитель:

Дианова В.А., канд.экон.наук., доцент кафедры социально-культурной деятельности КГИК

Рабочая программа учебной дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры социально-культурной деятельности «25» августа 2022 г., протокол № 1.

Рабочая программа учебной дисциплины «Социально-культурный сервис в индустрии гостеприимства» одобрена и рекомендована к использованию в учебном процессе Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «КГИК» «26» августа 2022 г., протокол № 11.

© Дианова В.А., 2022

© ФГБОУ ВО «КГИК», 2022

Содержание

| | |
|--|----|
| 1. Цели и задачи освоения дисциплины | 4 |
| 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО | 4 |
| 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины | 5 |
| 4. Структура и содержание дисциплины | 7 |
| 4.1. Структура дисциплины: | 7 |
| 4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы | 8 |
| 5. Образовательные технологии | 19 |
| 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации: | 20 |
| 6.1. Контроль освоения дисциплины | 20 |
| 6.2. Оценочные средства | 20 |
| 7. Учебно-методическое и информационно обеспечение дисциплины (модуля) | 30 |
| 7.1. Основная литература | 30 |
| 7.2. Дополнительная литература | 30 |
| 7.3. Периодические издания | 31 |
| 7.4. Интернет-ресурсы | 31 |
| 7.5. Методические указания и материалы по видам занятий | 32 |
| 7.6. Программное обеспечение | 34 |
| 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) | 34 |
| 9. Дополнения и изменения к рабочей программе учебной дисциплины (модуля) | 35 |

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Курс нацелен на формирование знаний, умений и навыков в сфере проведения 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. Главной задачей курса является формирование у студентов теоретических знаний о роли досуга в индустрии гостеприимства с различными категориями населения, основных принципах ее организации.

Задачами изучения дисциплины в соответствии с требованиями к формированию ключевых компетенций бакалавров по данному направлению подготовки являются:

- 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

Место дисциплины определяет содержание и процесс освоения управленческих и организационных знаний, умений и навыков, необходимых в деятельности менеджеров учреждений культуры. Дальнейшее развитие эти знания получают в производственной и преддипломной практиках, а также конкретизируются в дисциплинах профиля.

Дисциплина «Социально-культурный сервис в индустрии гостеприимства» обеспечивает формирование совокупного ожидаемого результата образовательной работы в соответствии с компетентностной моделью выпускника по направлению подготовки 51.03.03 Социально-культурная деятельность, профилю подготовки Управление в креативных индустриях (бакалавр).

Успешное изучение дисциплины базируется на освоении теоретического и практического учебного материала по следующим дисциплинам базовой части, формирующим у обучающихся знания, умения и навыки в области социально-

культурной деятельности: Менеджмент в социально-культурной сфере и креативных индустриях, Креативная экономика, Разработка и управление мультимедийными и диджитал проектами, Маркетинг креативных индустрий и туризма, Проектирование массовых форм досуга, Проектирование культурно-досуговых программ.

Для успешного изучения дисциплины учащиеся должны обладать достаточными знаниями, умениями и навыками, приобретенными в результате освоения перечисленных выше учебных курсов.

Изучение дисциплины будет способствовать успешному усвоению следующих дисциплин: рынков и поведения потребителя; Продюсирование в креативных индустриях; Управление продажами в креативных индустриях и туризме.

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

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны демонстрировать следующие результаты.

| Наименование компетенций | Индикаторы сформированности компетенций | | |
|---|---|---|--|
| | знать | уметь | владеть |
| ПК-1 Способен использовать теоретические знания и технологии социально-культурной деятельности для проведения культурно-просветительной работы, организации досуга населения, обеспечения условий для реализации социально культурных инициатив | <ul style="list-style-type: none"> • содержание и структуру индустрии гостеприимства, понятие и содержание социокультурного сервиса в индустрии гостеприимства | <ul style="list-style-type: none"> • использовать анимационные, спортивно-оздоровительные, велнес-технологии в гостиничном сервисе, формы экскурсионного сервиса | <ul style="list-style-type: none"> • навыками планирования социокультурного сервиса в организациях индустрии гостеприимства |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц (144 часа).

По очной форме обучения

| № п/п | Раздел Дисциплины | Семестр | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) | | | | Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации |
|-------|--|---------|--|----|----|----------|---|
| | | | ЛЗ | ПЗ | СР | КОНТРОЛЬ | |
| 1 | Раздел 1. Гостеприимство как социально-культурный феномен | 5 | 14 | 14 | 28 | | устный опрос, письменные индивидуальные задания; тестирование |
| 2 | Раздел 2. Индустрия гостеприимства: структура, сервис, современные тенденции | 5 | 14 | 14 | 33 | | устный опрос, контрольные работы, письменные индивидуальные задания; тестирование |
| 3 | экзамен | 5 | | | | 27 | экзамен |
| | Итого | | 28 | 28 | 61 | 27 | 144 |

По заочной форме обучения

| № п/п | Раздел Дисциплины | Семестр | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) | | | | Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации |
|-------|--|---------|--|----|----|-----------------|---|
| | | | ЛЗ | ПЗ | СР | Конс., Контроль | |
| 1 | Раздел 1. Гостеприимство как социально-культурный феномен | 5 | 2 | 2 | 60 | 5 | устный опрос, письменные индивидуальные задания; тестирование |
| 2 | Раздел 2. Индустрия гостеприимства: структура, сервис, современные тенденции | 5 | 4 | 4 | 62 | 5 | устный опрос, контрольные работы, письменные индивидуальные задания; тестирование |
| 3 | экзамен | 5 | | | | | экзамен |

| | | | | | | |
|-------|--|---|---|-----|----|-----|
| Итого | | 6 | 6 | 122 | 10 | 144 |
|-------|--|---|---|-----|----|-----|

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 | Формируемые компетенции (по теме) |
|--|--|-------------|-----------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 семестр | | | |
| Раздел 1. Гостеприимство как социально-культурный феномен | | | |
| Тема 1.1. Гостеприимство как социально-культурный феномен | <u>Лекции:</u> 1. Гостеприимство: понятие и структура 2. Национальные особенности гостеприимства | 4 | ПК-1 |
| | <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 | 6 | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> (не предусмотрено) | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Работа с научной литературой | 8 | |
| Тема 1.2. Система классификации средств размещения | <u>Лекции:</u> 1. Международная классификация гостиниц и номеров 2. Классификация гостиниц и гостиничных номеров по российскому законодательству | 4 | ПК 1 |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> 1. Специализированные средства размещения 2. Альтернативные средства размещения | 4 | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> (не предусмотрено) | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> изучение законодательной литературы | 10 | |

| | | | |
|---|--|----|------|
| Тема 1.3. Гостиница как объект коммерческой недвижимости | <u>Лекции:</u> 1. Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей 2. Дизайн гостиничного интерьера | 6 | ПК 1 |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> 1. Современное состояние гостиничного дизайна в России 2. Создание фирменного стиля к гостинице и требования к нему | 4 | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> (не предусмотрено) | | |
| | Самостоятельная работа: Разработка фирменного стиля | 10 | |
| Раздел 2. Индустрия гостеприимства: структура, сервис, современные тенденции | | | |
| Тема 2.1. Гостиница как технологическая система | <u>Лекции:</u> 1. Структура управления гостиницей: элементы и уровни 2. Современные формы управления гостиничным предприятием | 4 | ПК-1 |
| | <u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Управление качеством предприятия на индустрии гостеприимства | 2 | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> (не предусмотрено) | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> разработка системы качества на гостиничном предприятии | 8 | |
| Тема 2.2. Службы предоставления основных услуг | <u>Лекции:</u> 1. Служба управления номерным фондом 2. Служба организации питания | 2 | ПК-1 |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> 1. Деятельность основных гостиничных служб в процессе обслуживания гостя 2. Система безопасности гостиницы | 4 | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> (не предусмотрено) | | |
| | <u>Самостоятельная работа</u> Работа с научной литературой | 8 | |
| Тема 2.3. Служба предоставления дополнительных услуг | <u>Лекции:</u> 1. Дополнительные услуги в системе услуг гостиницы 2. Бытовое обслуживание и транспортное обслуживание в гостинице | 4 | ПК-1 |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> 1. Анимационные технологии в гостиничном сервисе 2. Спортивно-оздоровительный комплекс в | 6 | |

| | | | |
|--|---|--------|------|
| | гостиничном сервисе 3. Велнес-технологии как инновационное направление в индустрии гостеприимства <u>Индивидуальные занятия:</u> (не предусмотрено) | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Работа с научной литературой | 8 | |
| Тема 2.4. Современные тенденции в гостиничной индустрии | <u>Лекции:</u> 1. Гостиничный сервис в условиях глобализации | 4 | ПК-1 |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> 1. Неординарные отели как аттрактор современного туризма 2. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг | 4 | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> (не предусмотрено) | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Проведение мониторинга рынка гостиничных услуг в КК | 9 | |
| Вид итогового контроля: экзамен | | 27 | |
| ВСЕГО: | | 4 з.е. | 144 |

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 | Формируемые компетенции (по теме) |
|--|---|-------------|-----------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 семестр | | | |
| Раздел 1. Гостеприимство как социально-культурный феномен | | | |
| Тема 1.1. Гостеприимство как социальнокультурный феномен | <u>Лекции:</u> 3. Гостеприимство: понятие и структура 4. Национальные особенности гостеприимства | 1 | ПК-1 |
| | <u>Практические занятия (семинары):</u> 4. Зарождение и этапы развития гостеприимства за рубежом 5. Зарождение и этапы развития гостеприимства в России 6. Деятельность выдающихся организаторов | - | |

| | | | |
|---|--|----|------|
| | гостиничного бизнеса | | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> (не предусмотрено) | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Работа с научной литературой | 20 | |
| Тема 1.2. Система классификации средств размещения | <u>Лекции:</u> 3. Международная классификация гостиниц и номеров 4. Классификация гостиниц и гостиничных номеров по российскому законодательству | 1 | ПК 1 |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> 3. Специализированные средства размещения 4. Альтернативные средства размещения | 1 | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> (не предусмотрено) | | |
| | Самостоятельная работа: изучение законодательной литературы | 20 | |
| Тема 1.3. Гостиница как объект коммерческой недвижимости | <u>Лекции:</u> 1. Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей 2. Дизайн гостиничного интерьера | - | ПК 1 |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> 1. Современное состояние гостиничного дизайна в России 2. Создание фирменного стиля к гостинице и требования к нему | 1 | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> (не предусмотрено) | | |
| | Самостоятельная работа: Разработка фирменного стиля | 20 | |
| Раздел 2. Индустрия гостеприимства: структура, сервис, современные тенденции | | | |
| Тема 2.1. Гостиница как технологическая система | <u>Лекции:</u> 3. Структура управления гостиницей: элементы и уровни 4. Современные формы управления гостиничным предприятием | 1 | ПК-1 |
| | <u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Управление качеством предприятия на индустрии гостеприимства | - | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> (не предусмотрено) | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> разработка системы качества на гостиничном предприятии | 10 | |
| Тема 2.2. Службы предоставления | <u>Лекции:</u> 1. Служба управления номерным фондом 2. Служба организации питания | 1 | ПК-1 |

| | | | |
|---|--|--------|------|
| основных услуг | <u>Практические занятия (семинары)</u> 3. Деятельность основных гостиничных служб в процессе обслуживания гостя 4. Система безопасности гостиницы | 2 | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> (не предусмотрено) | | |
| | <u>Самостоятельная работа</u> Работа с научной литературой | 12 | |
| Тема 2.3. Служба предоставления дополнительных услуг | <u>Лекции:</u> 3. Дополнительные услуги в системе услуг гостиницы 4. Бытовое обслуживание и транспортное обслуживание в гостинице | 1 | ПК-1 |
| | <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 | 2 | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> (не предусмотрено) | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Работа с научной литературой | 12 | |
| Тема 2.4. Современные тенденции в гостиничной индустрии | <u>Лекции:</u> 1. Гостиничный сервис в условиях глобализации | 1 | ПК-1 |
| | <u>Практические занятия (семинары)</u> 3. Неординарные отели как аттрактор современного туризма 4. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг | - | |
| | <u>Индивидуальные занятия:</u> (не предусмотрено) | | |
| | <u>Самостоятельная работа:</u> Проведение мониторинга рынка гостиничных услуг в КК | 28 | |
| Вид итогового контроля: экзамен | | 10 | |
| ВСЕГО: | | 4 з.е. | 144 |

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе изучения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

–лекционные занятия: проблемные и интерактивные лекции, лекция-визуализация, лекция-беседа, лекция-дискуссия, лекция-анализ ситуаций;

–практические занятия: тематические семинары, проблемные семинары, дискуссии, коллоквиумы, анализ статей и анализ проблемных ситуаций, доклады, сообщения;

–самостоятельная работа: обязательная самостоятельная работа студента по заданию преподавателя, выполняемая во внеаудиторное время, индивидуальная самостоятельная работа студента под руководством преподавателя;

Объем учебных занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 15 часов, что равняется 50% практических занятий.

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 экзамена.

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 министерства.
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 (Room division)? Какие подразделения в нее входят?

12. В чем заключается специфика работы службы организации питания (Food and Beverage Department)?

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 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 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 ресторанного дела.
19. В чем заключается вклад Элсворта 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 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 (Room division)? Какие подразделения в нее входят?
45. В чем заключается специфика работы службы организации питания (Food and Beverage Department)?
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, 2017 - 254 с. - (Учебные издания для бакалавров). - ISBN 978-5-394-02391-0 :
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
3. Очилова, Х. Ф. Маркетинг туризма : учебник : [16+] / Х. Ф. Очилова, М. Амонбоев. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 176 с. : ил., табл. – ISBN 978-5-4499-3151-1. – Текст : электронный.
4. Ткалич, А. И. Консалтинг в социокультурном сервисе : учебное пособие : [16+] / А. И. Ткалич. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 174 с. : ил., табл. – Библиогр.: с. 153-162. – ISBN 978-5-4499-1962-5. – DOI 10.23681/612127. – Текст : электронный.

7.2. Дополнительная литература

- 1 Бурганова, В. Н. Информационные ресурсы по туризму в странах Европы : учебное пособие : [16+] / В. Н. Бурганова ; Кемеровский государственный университет. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2020. – 110 с. : ил. – Библиогр.: с. 78-79. – ISBN 978-5-8353-2661-7. – Текст : электронный.
- 2 Бекретова, Л. В. Индустрия досуга: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению социально-культурная деятельность : [16+] / Л. В. Секретова. – Омск : Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского (ОмГУ), 2020. – 98 с.– Библиогр.: с. 93-96. – ISBN 978-5-7779-2467-4. – Текст : электронный.
- 3 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

4 Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристического продукта: учебник / Е.Н. Ильина. – М.: Финансы и статистика, 2008. – 176 с.: ил. ; То же [Электронный ресурс].

5 Кобяк, М. В. Управление качеством в гостинице [Текст] : учеб.пособие / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2015. - 510 с.

6. Макринова, Е. И. Предпринимательская деятельность в туризме : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Е. В. Матузенко, В. В. Лысенко. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 158 с. : табл., ил. –Библиогр.: с. 141-152. – ISBN 978-5-4499-2066-9. – DOI 10.23681/614300. – Текст : электронный.

7. Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 180 с. : ил., табл.– Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-3162-7. – DOI 10.23681/690378. – Текст : электронный.

8. Овчаров, А. О. Туристический комплекс России. Тенденции, риски, перспективы [Текст] : монография / А. О. Овчаров. - М. : ИНФРА-М, 2016. - 279 с.

9. Полынский, А. С. Культурный туризм в современном мире : учебное пособие : [16+] / А. С. Полынский ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 155 с. : ил. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-3068-2. – Текст : электронный.

10. 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.

11. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме [Текст] : учеб.пособие / С. С. Скобкин. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2015. - 446 с.

12. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учеб.пособие / С. С. Скобкин. - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2015. - 429 с.

7.3 Периодические издания

1. Мир музея
2. Мир экскурсий
3. Музей

4. Культура
5. Гостиничная индустрия
6. Ассоциация отельеров России
7. Туризм

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>
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 (ICOMOS International Committee on Cultural Tourism) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.icomos.org/tourism/>
5. Официальный сайт Международного проекта исследования культурного туризма (ATLAS Cultural Tourism Research Project) [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>: <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/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/rubriki/-1124140232/>
10. Портал Г уманитарное образование www.humanities.ru

11. Федеральный образовательный портал www.edu.ru
12. <http://sibrc.tsu.ru/modules.php?m=1> Образовательные ресурсы

7.5. Методические указания и материалы по видам занятий

Методические указания для подготовки к семинарским занятиям

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:

3. реальной ситуации конкретного предприятия;

4. гипотетической ситуации, приближённой к рассматриваемой реальной проблеме;

5. 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

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 276,282,116,239, 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):

| | | | |
|----------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|
| _____ (должность) | / _____ / (подпись) | / _____ / (Ф.И.О.) | / _____ / (дата) |
| _____ (должность) | / _____ / (подпись) | / _____ / (Ф.И.О.) | / _____ / (дата) |

Заведующий кафедрой

| | | | |
|---------------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|
| _____ (наименование кафедры) | / _____ / (подпись) | / _____ / (Ф.И.О.) | / _____ / (дата) |
|---------------------------------|------------------------|-----------------------|---------------------|