

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Б3.В.ОД.13 «Основы гостеприимства»**

Дисциплина «Основы гостеприимства» является дисциплиной профессионального цикла подготовки студентов по направлению 100100 «Сервис». Дисциплина реализуется на факультете гуманитарного образования ФГБОУ ВПО «СамГТУ» кафедрой психологии и педагогики.

### **Требования к уровню освоения содержания дисциплины**

Дисциплина нацелена на формирование профессиональных компетенций ПК- 4, ПК-5, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-15 выпускника.

Целями освоения дисциплины является формирование необходимых общекультурных и профессиональных компетенций для реализации сервисной, организационно-управленческой и научно-исследовательской деятельности:

ПК-4: готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;

ПК-5: готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений;

ПК-10: готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса;

ПК-11: готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;

ПК-12: готовностью к организации технологического процесса сервиса;

ПК-13: готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;

ПК-15: готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса

Задачами изучения дисциплины являются:

- освоение понятийного аппарата в области гостиничной индустрии;
- выявление основных функций, факторов и закономерностей развития индустрии гостеприимства;
- рассмотрение основных этапов эволюции гостиничной деятельности и направлений современного развития;
- изучение основных структурных составляющих гостиничной деятельности и смежных отраслей: гостиничной индустрии, транспортных услуг, предприятий общественного питания, досуговой деятельности, сувенирного производства и пр.;
- ознакомление с особенностями организации обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства.

Содержание дисциплины охватывает следующие ключевые вопросы:

Туризм и гостеприимство: соотношение понятий. Понятие индустрии гостеприимства. Структура индустрии гостеприимства. Значение гостиничного хозяйства для экономики региона. Статистика развития гостиничного хозяйства в мире. Современные тенденции в развитии гостиничной индустрии. Понятие «классификация», её виды, формы и их характеристика. Международные и национальные системы классификации средств размещения и гостиниц. Типология отелей и их характеристика. Определение понятию «классификация гостиниц». Современные формы управления в гостиничном бизнесе. Понятие и функции анимации. Типология анимации. Виды и технологии реализации анимационных программ. Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей. Обеспечение безопасности в гостиницах. Меры по обеспечению безопасности проживающих в гостинице. Деятельность службы безопасности в гостинице. Поведение персонала гостиниц в экстремальных ситуациях. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Клиенты гостиничных предприятий и их типы. Особенности контакта персонала отеля с клиентами. Конфликтные ситуации и их разрешение. Понятие делового этикета и культуры обслуживания. Фирменный стиль в индустрии гостеприимства. Понятие фирменного стиля в индустрии гостеприимства, основные составляющие. Товарный знак, товарная марка, фирменный знак.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студента.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме письменных домашних заданий, рубежный контроль в форме контрольной работы и промежуточный контроль в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (36 часов), практические (18 часов) и (18 часов) самостоятельной работы студента.