

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Амурский государственный университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной работе

А.В. Лейфа

09 _____ 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Введение в профессию

Направление подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело
Направленность (профиль) образовательной программы: Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника бакалавр
Год набора 2021
Форма обучения очная
Курс 1 семестр 1
Экзамен семестр 1
Общая трудоемкость дисциплины 144 (акад. час.), 4 (з.е.)

Составитель Пшеничникова Е.В., доцент, канд. пед. наук

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

2021 г.

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 № 515.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры
сервисных технологий и общетехнических дисциплин

01 09 2021 г., протокол № 1

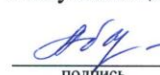
Заведующий кафедрой  И.В. Абакумова
подпись

СОГЛАСОВАНО
Учебно-методическое управление

 Н.А. Чалкина
подпись

« 01 » 09 2021 г.

СОГЛАСОВАНО
Выпускающая кафедра

 И.В. Абакумова
подпись

« 01 » 09 2021 г.

СОГЛАСОВАНО
Научная библиотека

 О.В. Петрович
подпись

« 01 » 09 2021 г.

СОГЛАСОВАНО
Центр информационных и
образовательных технологий

 А.А. Боросеева
подпись

« 01 » сентябрь 2021 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

- профессиональное становление бакалавра гостиничного дела на основе усвоения широкого круга вопросов, связанных с изучением современного состояния и перспектив развития рынка гостиничных услуг;
- развитие личностно-профессиональных свойств бакалавра гостиничного дела;
- формирование профессиональных и общекультурных компетенций бакалавра гостиничного дела.

Задачи дисциплины:

- обеспечить условия для овладения знаниями современного состояния рынка гостиничных услуг, особенностей деятельности гостиничных предприятий, овладения навыками определения категорий гостиниц и гостиничных номеров;
- обеспечить условия для становления личностно-профессиональных свойств будущего бакалавра гостиничного дела;
- создать условия для развития умений и навыков самостоятельного творческого поиска.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Введение в профессию» является дисциплиной обязательной части образовательной программы высшего образования по направлению подготовки бакалавров 43.03.03 - Гостиничное дело и реализуется в 1 семестре.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, приобретенных студентами после освоения общего среднего образования. Дисциплина логически, содержательно и методически взаимосвязана с последующими теоретическими дисциплинами: «Индустрия гостеприимства и туризма», «Технологии гостиничной деятельности», «Сервисная деятельность в сфере гостеприимства», способствует профессиональному становлению будущих специалистов отрасли и является основой учебной практики.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

3.1. Общепрофессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Управление	ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организациями сферы гостеприимства	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства

3.2. Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПК-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сферы в избранной профессиональной сфере	<p>ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий.</p> <p>ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности</p> <p>ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>

4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 академических часа.

№ п/п	Тема (раздел) дисциплины, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация	Семестр	Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)					Контроль (в академических часах)	Самостоятельная работа (в академических часах)	Формы текущего контроля успеваемости
			Л	ЛР	ПР	ИКР	КТО			
1	Исторические основы развитие гостиничного дела	1	2		6			7	10	защита практической работы
2	Законодательные основы гостиничного дела	1	4		6			7	10	тестирование, защита практической работы
3	Типология и классификация гостиничных предприятий	1	4		8			7,7	12	тестирование, защита практической работы
4	Структурное построение гостиничных предприятий	1	4		8			7	12	тестирование, защита практической работы
5	Специфические черты услуг размещения	1	4		6			7	12	тестирование, защита практической работы
	Экзамен	1						0,3		
	Всего: 4 з.е., 144 академических часа		18		34			0,3	35,7	56

Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, ЛР – лабораторная работа, ИКР – иная контактная работа, КТО – контроль теоретического обучения, КЭ – контроль на экзамене.

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Лекции.

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
Тема 1. Исторические основы развитие гостиничного дела		
1	Возникновение и развитие гостиничного хозяйства	Развитие торговых связей на Ближнем Востоке, в Азии и Закавказье. Предприятия гостеприимства и религиозные традиции. Почтовые и транспортные сети.
Тема 2. Законодательная база гостиничного дела		
2	Законодательные основы гостиничного хозяйства	Гражданский кодекс РФ. Федеральные законы РФ. Налоговый кодекс РФ. Постановление Правительства РФ. Общероссийским классификатором видов экономической деятельности.
3	Законодательное регулирование деятельности отрасли.	Постановления Правительства РФ. Приказы Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации.
Тема 3. Типология и классификация гостиничных предприятий		
4	Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом	Классификация гостиниц по разным признакам: размер помещения, его вид, уровень комфортности, количества предоставляемых услуг и другие факторы.
5	Современная процедура классификации гостиниц.	Цели государственной системы классификации гостиниц. Этапы, балловая система оценки. Органы по классификации. Единая методика и составление протоколов и актов о проведенной работе.
Тема 4. Структурное построение гостиничных предприятий		
6	Технологический цикл обслуживания гостей	Гостиничные службы и подразделения. Неконтактные и контактные службы и персонал.
7	Структурное построение гостиниц и основных служб	Служба бронирования. Служба приема и размещения. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Структура управления номерным фондом гостиниц. Служба безопасности. Инженерно-техническая служба. Отдел маркетинга и связей с общественностью. Служба питания.
Тема 5. Специфические черты услуг размещения		
8	Особенности гостиничных услуг	Специфические черты. Базовые потребности клиента. Правила и стандарты общения персонала с клиентами.
9	Техника взаимоотношений с клиентами высококласного отеля	Навыки профессионального общения. Принципы эффективной коммуникации внутри коллектива.

5.2 Практические занятия.

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
Тема 1. Исторические основы развитие гостиничного дела		
1	Семинар. Основные подходы к формированию номерного фонда в туристской индустрии	Данные Росстат по количеству гостиниц и общей площади номерного фонда в России. Число гостиниц по федеральным округам. Расширение географии присутствия международных гостиничных операторов.

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
2	Семинар. Современное состояние гостиничной отрасли в Амурской области.	Развитие гостиничного дела в крупных городах области. Основные характеристики предприятий.
3	Экскурсия на гостиничное предприятие	Встреча с руководителями предприятия. История развития гостиницы. Структурные особенности построения подразделений гостиницы.
Тема 2. Законодательная база гостиничного дела		
4	Законодательная основа деятельности гостиниц	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Система классификации гостиниц и других средств размещения.
5	Семинар. Гостиничные ассоциации. Международная гостиничная конвенция	Международная гостиничная ассоциация. Российская гостиничная ассоциация. Основные направления деятельности.
6	Семинар. Международные гостиничные правила	Цель Международных гостиничных правил. Договорные отношения. Права и обязанности сторон.
Тема 3. Типология и классификация гостиничных предприятий		
7	Анализ Системы классификации гостиниц и других средств размещения.	Требования к гостиницам разных категорий. Требования к номерам разных категорий.
8	Экспертная оценка гостиницы	Оценка гостиницы на соответствие требованиям Системы классификации средств размещения. Присвоение категории гостиницы.
9	Лучшие гостиницы мира	Оценка гостиниц на соответствие требованиям Системы классификации средств размещения.
10	Экстремальные гостиницы мира	Оценка гостиниц на соответствие требованиям Системы классификации средств размещения.
Тема 4. Структурное построение гостиничных предприятий		
11	Экскурсия на гостиничное предприятие	Встреча с руководителями предприятия. История развития гостиницы. Структурные особенности построения подразделений гостиницы.
12	Семинар. Структурное построение основных служб	Функции службы. Требования к расположению службы, подразделения. Требования к персоналу службы.
13	Семинар. Структурное построение вспомогательных служб	Функции службы. Требования к расположению службы, подразделения. Требования к персоналу службы.
14	Анализ структурного построения гостиничного предприятия	Структурные особенности построения подразделений гостиницы.
Тема 5. Специфические черты услуг размещения		
15	Семинар. Личностно-профессиональные качества современного сотрудника индустрии гостеприимства	Психологическая подготовленность к профессиональной деятельности. Личностные свойства, благоприятствующие и негативно влияющие на направленность личности, на бескорыстную заботу о благополучии других.
16	Диагностика индивидуально-психологических особенностей личности	Требования к индивидуально-психологическим качествам личности бакалавра гостиничного дела в современных условиях. Диагностика.
17	Стандарты внешнего вида сотрудника гостиницы.	Анализ внешнего вида сотрудников гостиницы по службам и подразделениям.

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Форма (вид) самостоятельной работы	Трудоёмкость в академических часах
1	Исторические основы развитие гостиничного дела	Подготовка к лекциям и практическим работам. Подготовка сообщения. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к экзамену	10
2	Законодательные основы гостиничного дела	Подготовка к лекциям и практическим работам. Подготовка сообщения. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к экзамену	10
3	Типология и классификация гостиничных предприятий	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к экзамену	12
4	Структурное построение гостиничных предприятий	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к экзамену	12
5	Специфические черты услуг размещения	Подготовка к лекциям и практическим работам. Выполнение отчётов по практическим работам. Знакомство с научной и технической литературой. Работа с периодическими изданиями. Подготовка к экзамену.	12
Итого:			56

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В ходе обучения по данной дисциплине применяются в учебном процессе активные и интерактивные формы проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В образовательном процессе предусмотрено использование интерактивных методов обучения – поискового диалога, рефлексивного анализа действий и поступков, применение проблемных ситуаций, проблемного изложения материала, критически насыщенных ситуаций и др.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы к экзамену

1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства
2. Законодательные основы гостиничного хозяйства
3. Гражданский кодекс РФ.
4. Федеральные законы РФ.
5. Налоговый кодекс РФ.
6. Постановление Правительства РФ.
7. Общероссийским классификатором видов экономической деятельности.
8. Законодательное регулирование деятельности отрасли.
9. Постановления Правительства РФ.
10. Приказы Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации.
11. Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом.

12. Классификация гостиниц по разным признакам: размер помещения, его вид, уровень комфортности, количества предоставляемых услуг и другие факторы.
13. Современная процедура классификации гостиниц. Цели, этапы, балловая система оценки.
14. Органы по классификации. Единая методика и составление протоколов и актов о проведенной работе.
15. Структурное построение гостиничных предприятий
16. Технологический цикл обслуживания гостей
17. Гостиничные службы и подразделения.
18. Неконтактные и контактные службы и персонал.
19. Структурное построение гостиниц и основных служб
20. Служба бронирования.
21. Служба приема и размещения.
22. Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
23. Структура управления номерным фондом гостиниц.
24. Служба безопасности.
25. Инженерно-техническая служба.
26. Отдел маркетинга и связей с общественностью.
27. Служба питания.
28. Специфические черты услуг размещения
29. Особенности гостиничных услуг
30. Специфические черты.
31. Базовые потребности клиента.
32. Правила и стандарты общения персонала с клиентами.
33. Техника взаимоотношений с клиентами высококлассного отеля
34. Навыки профессионального общения.
35. Принципы эффективной коммуникации внутри коллектива.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) литература

1. Барчуков, И.С. Санаторно-курортное дело: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 080500 «Менеджмент организации» и направлениям сервиса и туризма / И.С. Барчуков. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 303 с. — ISBN 5-238-01100-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71055.html> (дата обращения: 26.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т. А. Казакевич. — Санкт-Петербург: Интермедия, 2015. — 186 с. — ISBN 978-5-4383-0039-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/30207.html> (дата обращения: 26.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Клепцова, О. И. Мировое гостиничное хозяйство : учебное пособие / О. И. Клепцова. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 106 с. — ISBN 978-5-93252-266-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/12699.html> (дата обращения: 26.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL:

<http://www.iprbookshop.ru/71186.html> (дата обращения: 26.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html> (дата обращения: 26.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела: учеб. пособие: рек. УМО / Н.С. Родионова [и др.]. - СПб. Троицкий мост, 2014. - 350 с.

7. Смагулов, Б.К. Государственное регулирование туристской индустрии : учебное пособие / Б.К. Смагулов, Л.О. Штриплинг, И.Е. Карасёв. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 123 с. — ISBN 978-5-93252-263-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/12696.html> (дата обращения: 26.03.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	Операционная система MS Windows 7 Pro	DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) договору – Сублицензионный договор №Tr000074357/КНВ 17 от 01 марта 2016 года
2	http://www.iprbookshop.ru	Электронно-библиотечная система IPRbooks – научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования, требованиям законодательства РФ в сфере образования
3	https://urait.ru	Фонд электронной библиотеки составляет более 4000 наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых ФГОСов
4	https://e.lanbook.com	Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» – это ресурс, включающий в себя как электронные версии книг ведущих издательств учебной и научной литературы (в том числе университетских издательств), так и электронные версии периодических изданий по различным областям знаний.
5	http://www.hotelline.ru	Интернет-портала новостей гостиничного бизнеса
6	http://www.gostedu.ru	ГОСТы, СНИПы, СанПиНы и др.
7	http://prohotel.ru/	Информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал
8	http://www.hotelmagazine.ru/	Журнал «Отель» - информация по всем вопросам функционирования гостиничных предприятий.

№	Наименование	Описание
9	http://www.russiatourism.ru/	Федеральное агентство по туризму, Министерство экономического развития РФ
10	http://www.airpano.ru/	Аэропанорамы и виртуальные туры по всему миру
11	http://www.amurvisit.ru	Путеводитель по Амурской области
12	www.booking.com	Booking.com – глобальная система бронирования отелей

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	Консультант Плюс	База данных законодательства РФ: кодексы, законы, указы, постановления Правительства РФ
2	Google Scholar	Поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин.
3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	Российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования
4	Мультитран. http://www.multitran.ru	Информационная справочная система «Электронные словари»
5	Культура безопасности жизнедеятельности	Портал Министерства РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.
6	Экономика. Социология. Менеджмент.	Федеральный образовательный портал
7	Информационно-коммуникационные технологии в образовании	Федеральный образовательный портал, обеспечивающий информационную поддержку образования в области современных информационных и телекоммуникационных технологий, а также деятельности по применению ИКТ в сфере образования.
8	Росстандарт.	Каталог международных, межгосударственных и национальных стандартов, действующих технических регламентов
9	www.gks.ru	Федеральная служба государственной статистики
10	www.amurobl.ru	Официальный сайт Правительства Амурской области
11	www.vstamur.ru	Министерство внешнеэкономических связей, туризма и предпринимательства Амурской области
12	www.consultant.ru	Нормативно-правовая база документов
13	www.garant.ru	Нормативно-правовая база документов

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

АмГУ располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов лекционной и практической работы студентов, предусмотренных рабочей программой дисциплины «Введение в профессию». Местом проведения занятий является кабинет, в котором обеспечены необходимые условия для успешного изучения и освоения студентами курса «Введение в профессию», оснащенный современным оборудованием, которое используется при изучении данной дисциплины: доска аудиторная, компьютер, принтер, сканер, мультимедийная установка.

Каждый обучающийся обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде университета.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.