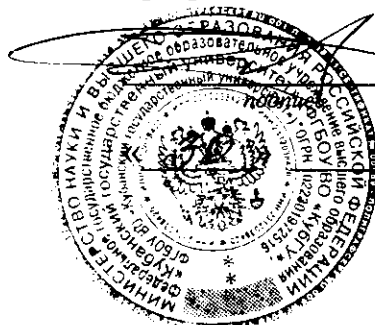


**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ:

**Проректор
по довузовскому и дополнительному
профессиональному образованию**

С.Ю. Кустов



2023

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
(ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ) ПРОГРАММА**

**«ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В
СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА»**

Объем в часах: 40 часов

Организация обучения: единовременно (непрерывно)

г. Краснодар
2023

Программу составила старший преподаватель кафедры международного туризма и менеджмента М.Ф.Ходыкина М.Ф.Ходыкина

Рабочая программа обсуждена на УМК ИГГТиС протокол № 3 от «23» марта 2023 г.
Председатель УМК ИГГТиС А.А. Филобок А.А. Филобок

Утверждена на заседании ученого совета ИГГТиС протокол № 8 от «23» марта 2023 г.
Председатель ученого совета ИГГТиС М.Ю. Беликов М.Ю. Беликов

Руководитель института тестовых технологий и дополнительного образования С.И. Завгородняя С.И. Завгородняя

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Настоящая программа разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Приказом Минпросвещения России от 27 июля 2022 года N 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

1.1. Категория слушателей.

Студенты и выпускники средних профессиональных образовательных организаций, желающие повысить уровень профессиональной грамотности, а также поступить в образовательные организации для освоения программ высшего образования (уровень подготовки «бакалавриат»).

1.2. Цель и планируемые результаты освоения программы.

Программа направлена на освоение, углубление и систематизацию знаний и умений обучающихся в области междисциплинарного курса «Организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и на предприятиях общественного питания», способствующих успешному освоению и закреплению программы, актуализации полученных знаний для успешного прохождения вступительных испытаний для поступающих на базе среднего профессионального образования, а также для удовлетворения индивидуальных потребностей слушателей в интеллектуальном развитии.

Обучающийся в результате освоения программы должен знать и уметь использовать знания в масштабах тематики разделов:

- теоретические основы гостеприимства;
- историю развития индустрии гостеприимств;
- развитие гостиничной индустрии;
- структуру управления гостиничным предприятием;
- технологии гостиничной деятельности;
- историю и сущность экскурсионного дела;
- экскурсионную методику и пути ее совершенствования;
- основы обеспечения безопасности в туризме;
- исторические аспекты развития услуг питания;
- классификацию и типологию предприятий общественного питания;
- организацию обслуживания гостей питанием гостиничных предприятий.

1.3. Режим занятий: 40 часов (от 2-х часов до 8-ми часов в неделю).

1.4. Программа не предусматривает итоговую аттестацию. По результатам освоения программы выдается документ об обучении – Сертификат о дополнительном образовании.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов		
		Всего	Лекц.	Прак.
1.	Теоретические основы гостеприимства	4	4	-
2.	История развития индустрии гостеприимств	2	2	-
3.	Развитие гостиничной индустрии	2	2	-
4.	Структура управления гостиничным предприятием	2	2	-
5.	Технологии гостиничной деятельности	10	8	2
6.	История и сущность экскурсионного дела	2	2	-
7.	Экскурсионная методика и пути ее совершенствования	6	4	2
8.	Основы обеспечения безопасности в туризме	2	2	-
9.	Исторические аспекты развития услуг питания	2	2	-
10.	Классификация и типология предприятий общественного питания	2	2	-
11.	Организация обслуживания гостей питанием гостиничных предприятий	6	4	2
ИТОГО		40	34	6

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Наименование темы	40 часов	
		неделя	КОЛ-ВО ЧАСОВ
1.	Теоретические основы гостеприимства	1-2	4
2.	История развития индустрии гостеприимств	3	2
3.	Развитие гостиничной индустрии	4	2
4.	Структура управления гостиничным предприятием	5	2
5.	Технологии гостиничной деятельности	6-10	10
6.	История и сущность экскурсионного дела	11	2
7.	Экскурсионная методика и пути ее совершенствования	12-14	6
8.	Основы обеспечения безопасности в туризме	15	2
9.	Исторические аспекты развития услуг питания	16	2
10.	Классификация и типология предприятий общественного питания	17	2
11.	Организация обслуживания гостей питанием гостиничных предприятий	18-20	6

4. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ТЕМАМ

Наименование темы	Содержание учебного материала, тематика учебных занятий	Объем часов		
		40		
		Всего	Лекц.	Прак.
Тема 1. Теоретические основы гостеприимства	Тематика учебных занятий			
	<i>1 Лекция.</i> Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса.	4	2	-
	<i>2 Лекция.</i> Сущность и специфика гостиничных услуг.		2	-
Тема 2. История развития индустрии гостеприимств	Тематика учебных занятий			
	<i>1 Лекция.</i> Характеристика основных этапов развития мировой индустрии гостеприимства с древних времен до наших дней.	2	1	-
	<i>2 Лекция.</i> Характеристика основных этапов развития индустрии гостеприимства в России с древних времен до наших дней.		1	-
Тема 3. Развитие гостиничной индустрии	Тематика учебных занятий			
	<i>1 Лекция.</i> Классификация средств размещения. Виды гостиниц. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.	2	1	-
	<i>2 Лекция.</i> Современные тенденции развития гостиничного бизнеса. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе. Автоматизированные системы управления гостиничными предприятиями.		1	-
Тема 4. Структура управления гостиничным предприятием	<i>1 Лекция.</i> Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы: их назначение и характеристика.	2	2	-
Тема 5. Технологии гостиничной деятельности	Тематика учебных занятий			
	<i>1 Лекция.</i> Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей. Порядок регистрации и размещения гостей.	10	1	-
	<i>2 Лекция.</i> Технологии и организация работы хозяйственной службы (обслуживание номерного фонда). Характеристика здания гостиницы, виды помещений, организаций уборочных работ. Технологии выполнения и нормативы проведения различных видов уборочных работ.		2	-
	<i>3. Лекция.</i> Технологии и организация работы		2	-

	<p>службы питания. Организационная структура предприятия питания в гостинице. Кухня, ресторан, бар, кафе, банкетная служба, служба обслуживания в номерах. Обслуживание гостей в залересторана: подготовка ресторана зала к обслуживанию, обслуживание клиентов.</p> <p>4. <i>Лекция.</i> Технологии и организация работы анимационной службы. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги.</p> <p>5. <i>Лекция.</i> Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов. Культура обслуживания. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Правила поведения персонала гостиниц и ресторанов. Внешний вид и культура речи персонала. Служебный этикет.</p> <p>6. <i>Практическое занятие:</i> Технологии и организация работы служб гостиниц</p>				
			1	-	
			2	-	
			-	2	
	Тематика учебных занятий				
Тема 6. История и сущность экскурсионного дела	<p>1 <i>Лекция.</i> Экскурсионное дело в Российской империи. Развитие экскурсионного дела в СССР. Экскурсионное дело в современной России. Регионы, наиболее привлекательные для экскурсионного дела. Экскурсия как вид деятельности. Функции и признаки экскурсий. Классификация экскурсий. Экскурсионная услуга в составе турпродукта.</p>	2	2	-	
	Тематика учебных занятий				
Тема 7. Экскурсионная методика и пути ее совершенствования	<p>1 <i>Лекция.</i> Технология разработки новой экскурсии. «Портфель» экскурсовода. Техника ведения экскурсии.</p> <p>2. <i>Лекция.</i> Основные приемы показа. Основные приемы рассказа. Основные приемы ведения экскурсий.</p> <p>3. <i>Практическое занятие.</i> Особенности составления экскурсионной программы</p>	6	2	-	
			2	-	
			-	2	
Тема 8. Основы обеспечения безопасности в туризме	<p>1 <i>Лекция.</i> Понятие безопасности в сфере туризма. Источники опасностей. Требования безопасности при туристско-экскурсионном обслуживании. Правовое регулирование и государственная поддержка безопасности туристской деятельности. Права и обязанности туристов. Страхование туристов</p>	2	2	-	
	Тематика учебных занятий				
Тема 9. Исторические аспекты развития услуг питания	<p>1 <i>Лекция.</i> Историческое развитие услуг питания. Становление услуг питания в России.</p>	2	2	-	

Тема 10. Классификация и типология предприятий общественного питания	Тематика учебных занятий			
	<i>1 Лекция.</i> Классификация и типология предприятий общественного питания: рестораны, бары, кафе, столовые, закусочные, предприятие быстрого обслуживания, иные виды предприятий общественного питания.	2	2	-
Тема 11. Организация обслуживания гостей питанием гостиничных предприятий	Тематика учебных занятий			
	<i>1 Лекция.</i> Структура службы питания гостиничного предприятия.	10	1	-
	<i>2 Лекция.</i> Формы, типы питания и виды меню в гостиничном предприятии		2	-
	<i>3. Лекция.</i> Конфликты с гостями предприятий питания и методы их разрешения		1	-
	<i>4. Практическое занятие.</i> Особенности организации обслуживания гостей питанием в гостиничных предприятиях		-	2

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Реализация программы осуществляется научно-педагогическими работниками профильных кафедр КубГУ, имеющими высшее образование по профилю преподаваемых дисциплин (тем) и (или) ученую степень доктора/кандидата наук.

5.2. Материально-техническое обеспечение.

Реализация программы предполагает наличие учебной аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием (проектор, ноутбук, интерактивная доска) с доступом в сеть Интернет.

5.3. Информационное и учебно-методическое обеспечение.

Учебный процесс обеспечен учебной и учебно-методической литературой, нормативной документацией, презентационными материалами, раздаточным материалом.

Перечень используемых учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основная литература

1. Батраева Э.А. Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для среднего профессионального образования. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020.
2. Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования. – М.: Издательство Юрайт, 2019.
3. Быстров С.А. Технология продаж и продвижения турпродукта: учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности «Туризм». – Москва: КНОРУС, 2018.
4. Васюкова А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: Учебник для бакалавров / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая; под ред. проф. А.Т. Васюковой. – 2-е изд. – М.: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К»,

2019.

5. География туризма: учебник/коллектив авторов под ред. А.Ю. Александровой. – 3-е изд., испр. – М.: КноРус, 2015.
6. Жабина С.Б. Маркетинг в организациях общественного питания: учебное пособие для среднего профессионального образования. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021.
7. Загорская Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие. – Новосибирск: НГТУ, 2013.
8. Канивец И.А. Основы физиологии питания, санитарии и гигиены: учебное пособие. – Минск: РИПО, 2017.
9. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства // А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – М.: КноРус, 2008.
10. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. – Москва: КноРус, 2018.
11. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. К73 Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник для вузов/Пер. с англ. под ред. Р.Б. Ноздревой. – М.: Юнити, 1998.
12. Кусков А.С. Гостиничное дело. Учебное пособие. – М.: Дашков и Ко, 2009.
13. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности: учебное пособие. – М.: Флинта, 2014.
14. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности. – Москва: ФЛИНТА, 2014.
15. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие для вузов / В.С. Варивода Ю.М., Елфимова К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова. – Ставрополь: ООО СЕКВОЙЯ, 2015.
16. Сологубова Г.С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для среднего профессионального образования. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.
17. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.
18. Чудинов А.П., Нахимова Е.А. Основы теории коммуникации: практикум – М.: ФЛИНТА, 2013.

Дополнительная литература

1. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учебное пособие / Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. – Москва: КноРус, 2016.
2. Баумгартен Л.В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования. – Москва: Издательство Юрайт, 2020.
3. Васюкова А.Т. Технология продукции общественного питания: учебник/ А.Т. Васюкова, А.А. Славянский, Д.А. Куликов; под ред. А.Т. Васюковой. – Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2018.
4. Зуб А.Т. Управленческая психология: учебник и практикум для среднего профессионального образования. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.
5. Карнаух Н.Н. Охрана труда: учебник для среднего профессионального образования. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.
6. Кошевой Е.П. Технологическое оборудование пищевых производств. Расчетный практикум: учебное пособие для среднего профессионального образования. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020.
7. Кузьмина Е.Е. Предпринимательская деятельность: учебное пособие для среднего профессионального образования. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020.

8. Николенко П.Г. Администрирование отеля: учебник и практикум для вузов / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева – М.: Издательство Юрайт, 2020.

9. Пасько О.В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения: учебное пособие для среднего профессионального образования / О.В. Пасько, О.В. Автюхова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.

10. Скобкин С.С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник для академического бакалавриата. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2018.

11. Сологубова Г.С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для академического бакалавриата. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.

12. Тебекин А.В. Управление персоналом: учебное пособие для среднего профессионального образования. – Москва: Издательство Юрайт, 2020.

13. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.

14. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования. – Москва: Издательство Юрайт, 2020.

15. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата. – Москва: Издательство Юрайт, 2019.

5.4 Организация учебного процесса.

Программа реализуется по очной форме обучения с применением дистанционных технологий в течение 20 недель, одновременно. Режим занятий от 1 до 4 академических часов в неделю.

В процессе преподавания дисциплины традиционные технологии преподавания сочетаются с инновационными интерактивными технологиями. Освоение основных разделов дисциплины происходит в форме лекции, дискуссии с использованием мультимедийного оборудования для демонстрации презентационных материалов, отражающих основные тезисы лекций, примеры, наглядные материалы. Элементы дискуссии ориентированы на побуждение обучающихся приводить примеры, аргументировать те или иные положения лекции. На лекциях используются наглядные материалы и анализ примеров, интегрированные в презентационные материалы.

Основная цель практических занятий – это формирование умений и навыков решения тестовых заданий, развитие гибкости и быстроты мышления обучающихся в условиях ограниченного времени.