

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский

(подпись)

« 04 » 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«КУЛЬТУРА ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

По направлению подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
Профиль подготовки: «Гостиничная деятельность»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Культура индустрии гостеприимства» для бакалавров по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль подготовки: «Гостиничная деятельность» – 29 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Культура индустрии гостеприимства» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 515, с изменениями и дополнениями от 15.06.2021).

СОСТАВИТЕЛЬ:

старший преподаватель Шевердин К.Н.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры туризма и гостиничного дела «21» 03 2023 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой
туризма и гостиничного дела _____ Свиридова Н.Д.

Переутверждена: «___» _____ 2023 г., протокол № _____

Согласована (для обеспечивающей кафедры):
Переутверждена: «___» _____ 2023 года, протокол № _____

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «12» 04 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической
комиссии института

_____ Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи изучения дисциплины

Целью изучения курса «Культура индустрии гостеприимства» является освоение теоретических и практических основ и навыков в сфере гостиничного дела, формирование у студентов профессионального взгляда и базового уровня знаний относительно теории и методологии исследований в культуре индустрии гостеприимства, межкультурного разнообразия и взаимодействия в обществе, профессиональной этики и этикета для успешного применения полученных компетенций в профессиональной деятельности в индустрии гостеприимства.

Основными задачами дисциплины «Культура индустрии гостеприимства» является:

- усвоение взаимосвязи культуры индустрии гостеприимства и межкультурного разнообразия и взаимодействия общества;
- овладение методами развития межкультурного взаимодействия и международных связей в сфере гостеприимства;
- изучение основных понятий индустрии гостеприимства;
- освоение роли культуры в индустрии гостеприимства в социально-историческом, этическом и философском контекстах;
- изучение организационно-распорядительной документации, направленной на совершенствование культуры индустрии гостеприимства;
- изучение правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность;
- изучение особенностей развития индустрии гостеприимства;
- знакомство с требованиями к качеству обеспечения процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Курс дисциплины «Культура индустрии гостеприимства» входит в вариативную часть гуманитарного, социального и экономического цикла дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль подготовки: «Гостиничная деятельность».

Дисциплина реализуется кафедрой туризма и гостиничного дела. Основывается на базе знаний по дисциплинам: «Введение в специальность». Является основой для изучения следующих дисциплин: «Сервисная деятельность», «Организация гостиничной деятельности», «Обеспечение качества безопасности в средствах размещения», «Мировой туризм и гостиничное хозяйство», «Организация ресторанной деятельности».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-5 Способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2. Учитывать при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения;	Знать: основные категории философии, законы исторического развития, основы этики и межкультурной коммуникации уметь: толерантно воспринимать специфику межкультурного разнообразия с соблюдением этических и межкультурных норм с учетом социально-исторического и философского контекста владеть: навыками межкультурного взаимодействия на основе анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры и социальных конфликтов в межкультурной коммуникации

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	144 (3 зач.ед)	144 (3 зач.ед)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) в том числе:	54	8
Лекции	18	4
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	36	4
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)		
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	90	136
Итоговая аттестация	Зачет с оценкой	Зачет с оценкой

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Культура сервиса и клиентоориентированность.

Основные понятия: культура сервиса, сервис, клиентоориентированный подход и др. Критерии клиентоориентированности. Концепция сервиса. Особенности российского менталитета, межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. Оценка явлений культуры. Особенности обслуживания в гостеприимстве. Качество оказания услуг индустрии гостеприимства.

Тема 2. История развития и современное состояние гостиничного дела в России.

История развития гостиничного хозяйства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России.

Тема 3. Потребитель услуг в индустрии гостеприимства.

Особенности межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. Классификация потребителей услуг в индустрии гостеприимства. Психологический подход к обслуживанию потребителя услуг индустрии гостеприимства. Обеспечение требуемого качества оказания гостиничных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

Тема 4. Этика как наука и явление духовной культуры.

Понятие об этике и этикете. История этики и нормативные образцы личности. Виды этики. Добро и зло — фундаментальные категории этики. Другие этические категории. Понятия «профессиональная этика» и «профессиональный этикет».

Тема 5. Культура сервиса в индустрии гостеприимства.

Мораль, этика, принципы межкультурной коммуникации.

Профессиональная этика сотрудника. Особенности профессионального поведения. Социальные роли. Стили обслуживания гостя. Культура общения с гостем, культура речи. Учет особенностей межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. Этикет телефонных переговоров и переписки. Морально-психологический климат в коллективе и их влияние на качество оказания услуг индустрии туризма и гостеприимства.

Тема 6. Жалобы и конфликты в индустрии гостеприимства.

Конфликт и конфликтная ситуация. Причины возникновения конфликтов. Решение и предотвращение конфликтных ситуаций с учетом межкультурного разнообразия общества. Анализ и пересмотр своих взглядов

в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации. Взаимосвязь между жалобами клиента и качеством оказания услуг индустрии гостеприимства.

Тема 7. Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства.

Объекты стандартизации в индустрии гостеприимства. Стандарты внешнего вида: форма, имидж. Стандарты поведения, стандарты выполнения профессиональных функций специалиста той или иной службы предприятия сферы гостеприимства. Требования национальных и международных стандартов области оказания гостиничных услуг. Оценка и обеспечение качества оказания услуг в индустрии гостеприимства.

Тема 8. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности России.

Основные законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиниц и других средств размещения.

Гражданский кодекс Российской Федерации. Налоговый кодекс Российской Федерации. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности». Федеральный закон «О техническом регулировании». Федеральный закон «О рекламе». Федеральный закон «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» от 01.07.1994 г. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества». Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением от 25 апреля 1997 г. № 490 (с изм. от 01.02.2005). Приказ Минспорттуризма России от 07.05.2010 № 461 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 13.05.2010 № 17191).

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма

1	Культура сервиса и клиентоориентированность.	2	1
2	История развития и современное состояние гостиничного дела в России.	2	
3	Потребитель услуг в индустрии гостеприимства.	2	0,5
4	Этика как наука и явление духовной культуры.	2	0,5
5	Культура сервиса в индустрии гостеприимства.	2	0,5
6	Жалобы и конфликты в индустрии гостеприимства.	2	0,5
7	Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства.	3	0,5
8	Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности России.	3	0,5
Итого за 3 семестр		18	4

4.4. Практические занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Культура сервиса и клиентоориентированность.	4	0,5
2	История развития и современное состояние гостиничного дела в России.	4	0,5
3	Потребитель услуг в индустрии гостеприимства.	4	0,5
4	Этика как наука и явление духовной культуры.	4	0,5
5	Культура сервиса в индустрии гостеприимства.	4	0,5
6	Жалобы и конфликты в индустрии гостеприимства.	4	0,5
7	Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства.	6	0,5

8	Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности России.	6	0,5
Итого за 3 семестр:		36	4

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1	Что следует понимать под социально-историческом фактором который влияет на культуру индустрии гостеприимства.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка ответов на вопросы в виде тестов, сообщений, выступлений.	10	17
2	В чем состоит сущность межкультурного разнообразия общества.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка ответов на вопросы в виде тестов, сообщений, выступлений.	12	17
3	Приведите классификацию потребителей услуг в индустрии гостеприимства и дайте их характеристику.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка ответов на вопросы в виде тестов, сообщений, выступлений.	12	17
4	Каковы особенности этикета сотрудников индустрии гостеприимства. Охарактеризуйте понятие «профессиональная этика».	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка ответов на вопросы в виде тестов, сообщений, выступлений.	12	17
5	Культура сервиса в индустрии гостеприимства.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка ответов на вопросы в виде тестов, сообщений, выступлений.	10	17
6	Решение и предотвращение конфликтных ситуаций в индустрии гостеприимства.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка ответов на вопросы в виде тестов,	10	17

		сообщений, выступлений.		
7	Стандарты поведения, стандарты выполнения профессиональных функций специалистов служб предприятий сферы гостеприимства.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка ответов на вопросы в виде тестов, сообщений, выступлений.	12	17
8	Охарактеризуйте основные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничных предприятий в Российской Федерации.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений. Подготовка ответов на вопросы в виде тестов, сообщений, выступлений.	12	17
Итого :			90	136

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Культура индустрии гостеприимства» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям

и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:

Список рекомендованной литературы

а) основная литература:

1. Архангельская М. Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. Правила, принципы, рекомендации по материалам корпоративных бизнес-семинаров М. Д. Архангельская. - Изд. 4-е, испр. - М.: ЭКСМО, 2007. - 184 с.

2. Безрукова Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова. - Москва: МПГУ, 2018. (ЭБС Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>)

3. Бостико М. Этикет бизнесмена: Официальный. Дружеский. Международный М. Бостико; Пер. с англ. Г. В. Бажановой. - М.: Центрполиграф, 2006. - 217 с.

4. Владыкина Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме: учебное пособие: [16+] / Ю. О. Владыкина; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 192 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576574>

5. Матолыгина Н. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учебное пособие / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова. — СПб.: ИЦ Интермедия, 2013. — 160 с. 18ВИ 978-5-4383-0038-0

6. Рождественская, Л. Н. Гостеприимство и сервис в индустрии питания: учебное пособие: [16+] / Л. Н. Рождественская, С. И. Гравчева, Л. Е.

Чередниченко; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 179 с.: ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575278>

7. Федцов, В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса: учеб. пособие по специальностям «Соц.-культур. сервис и туризм» и «Сервис» В.Г. Федцов. - 2-е изд. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. - 503 с.

8. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса: учебное пособие / В. Г. Федцов. – 9-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2021. – 248 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684288>

9. Фрейнкина И.А. Деловой этикет в гостиничной деятельности: учебное пособие / И.А. Фрейнкина. - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. - 75 с.

б) дополнительная литература

1. Артемова Е.Н., Козлова В.А. Введение в гостеприимство и туризм: Учебное пособие. - Орёл: ОрелГТУ, 2003. - 100 с.

2. Воронкова Л. П. История туризма и гостеприимства: учебное пособие / Л.П. Воронкова — Москва: КНОРУС, 2018. — 348 с. — (Бакалавриат). ISBN 978-5-406-05924-1

3. Дехтярь, Г. М. Лицензирование и сертификация в туризме: учебное пособие / Г. М. Дехтярь. - М.: Финансы и статистика, 2007. - 256 с.

4. Карнаухова, В. К. Сервисная деятельность: учебное пособие / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская. - М.: ИКЦ Март, 2008. - 254 с.

5. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котляр. - М.: Юнити-Дана, 2007. - 1071 с.

6. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. - Издательство: СЕКВОЙЯ, 2017. (ЭБС: Университетская библиотека онлайн, URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485037&sr=1

7. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - М.: Форум Инфра-М, 2008. - 352 с.

8. Труханович Л. В. Кадры в сфере гостиничного обслуживания: сборник должностных и производственных инструкций / Л. В. Труханович, Д. Л. Щур - М.: Финпресс, 2003. - 160 с.

9. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Джон Р. Уокер; ред. Л. В. Речицкая, Г. А. Клебче; пер. В. Н. Егоров. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити-Дана, 2017. – 736 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684716>

10. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством: вводный курс: учебник / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егоровой. – Москва: Юнити, 2017. – 879 с.: ил., табл. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615886>

в) Интернет –ресурсы:

1. <http://www.rata.ru/> - Российский союз туриндустрии.
2. <http://www.rha.ru/> - Российская гостиничная ассоциация.
3. <http://www.new.frio.ru/> - Федерация рестораторов и отельеров
4. <http://классификация-туризм.рф> - Федеральный перечень туристских объектов;
5. <https://tourism.gov.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития;
6. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
7. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации;
8. <http://www.standards.ru> – Стандартинформ;
9. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
10. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
11. Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки.
12. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>
13. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>
14. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Введение в специальность» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

**Паспорт
оценочных средств по учебной дисциплине
«Культура индустрии гостеприимства»**

Описание уровней сформированности и критериев оценивания
компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-5 Способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Пороговый	знать: основные категории философии, законы исторического развития, основы этики и межкультурной коммуникации
Основной		Базовый	уметь: толерантно воспринимать специфику межкультурного разнообразия с соблюдением этических и межкультурных норм с учетом социально-исторического и философского контекста
Заключительный		Высокий	владеть: навыками межкультурного взаимодействия на основе анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры и социальных конфликтов в межкультурной коммуникации

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-5	Способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения;	Тема 1. Культура сервиса и клиентоориентированность. Тема 2. История развития и современное состояние гостиничного дела в России. Тема 3. Потребитель услуг в индустрии гостеприимства. Тема 4. Этика как наука и явление духовной культуры. Тема 5. Культура сервиса в индустрии гостеприимства. Тема 6. Жалобы и конфликты в индустрии гостеприимства. Тема 7. Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства. Тема 8. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности России.	3

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/ п	Код компетенци и	Индикаторы достижений компетенци и	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного следствия
1.	УК-5 Способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения;	Знать: основные категории философии, законы исторического развития, основы этики и межкультурной коммуникации уметь: толерантно воспринимать специфику межкультурного разнообразия с соблюдением этических и межкультурных норм с учетом социально-исторического и философского контекста владеть: навыками межкультурного взаимодействия на основе анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры и социальных конфликтов в межкультурной коммуникации	Тема 1. Культура сервиса и клиентоориентированность. Тема 2. История развития и современное состояние гостиничного дела в России. Тема 3. Потребитель услуг в индустрии гостеприимства. Тема 4. Этика как наука и явление духовной культуры. Тема 5. Культура сервиса в индустрии гостеприимства. Тема 6. Жалобы и конфликты в индустрии гостеприимства. Тема 7. Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства. Тема 8. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности России.	Тестовые задания, вопросы для обсуждения устный ответ (в виде докладов и сообщений), практические занятия.

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

Тест-4 по Учебной дисциплине: «Культура индустрии гостеприимства»
Лекция -4. Этика как наука и явление духовной культуры.

Контрольные вопросы тестового задания. Вариант – 1.

1. Этика — это:

- а) наука и явление духовной культуры,
- б) свод правил и требований поведения и общения,
- в) профессионально-этический кодекс.

2. Предмет этики:

- а) этикет,
- б) мораль,
- в) поведение.

3. Автор первых известных работ по этике:

- а) Аристотель,
- б) Сократ,
- в) Платон.

4. Синоним слова «этика» в русском языке:

- а) слово «нравственность»,
- б) слово «красота»,
- в) слово «мудрость».

5. Место появления первых древних текстов, целенаправленно посвященных этике и этикету:

- а) Шумер,
- б) Вавилон,
- в) Греция.

6. Слово «этичный» означает:

- а) нравственный,
- б) мудрый,
- в) справедливый.

- 7. Нравственная норма в виде повеления, исходящего от какого-либо авторитетного лица:**
- а) убеждение,
 - б) заповедь,
 - в) суждение.
- 8. Раздел этической науки, исследующий специфику морали в трудовой деятельности — это этика:**
- а) нормативная,
 - б) ситуативная,
 - в) профессиональная.
- 9. Последовательность зарождения видов этики:**
- а) общепринятые ритуалы,
 - б) античная этика,
 - в) прикладная этика,
 - г) христианская этика.
- 10. Прикладная этика представляет собой:**
- а) понятие философской теории морали,
 - б) приложение этических и моральных понятий к отдельным ситуациям,
 - в) профессиональную деятельность с учетом традиционных норм морали.
- 11. Вид прикладной этики, изучающий проблемы «генной инженерии»:**
- а) экологическая,
 - б) политическая,
 - в) биоэтика.
- 12. Добро — это:**
- а) благо для человека,
 - б) благо для человека и общества,
 - в) польза для человека.

Контрольные вопросы тестового задания. Вариант – 2.

- 1. Мораль в греческой античности понималась как:**
- а) мера господства человека над самим собой,
 - б) сдержанность,
 - в) умеренность.
- 2. Главная функция совести:**
- а) самоконтроль,
 - б) самоуспокоение,
 - в) самосовершенствование.

3. Важное этическое качество:

- а) мужество,
- б) память,
- в) страсть.

4. Зло, зависящее от конкретного человека:

- а) природное,
- б) общественное,
- в) нравственное.

5. Последовательность исторических нормативных образцов этики:

- а) герой,
- б) рыцарь,
- в) христианин,
- г) джентльмен,
- д) гражданин.

6. Нормативный образец средневековой Японии:

- а) крестьянин,
- б) торговец,
- в) самурай.

7. Нормативный образец морали советского периода:

- а) коммунистическая,
- б) религиозная,
- в) буржуазная.

8. Землетрясение, наводнение, ураган, эпидемия — это зло

- а) нравственное,
- б) природное.
- в) общественное.

9. Насилие, гнев, лень, трусость, зависть, чревоугодие — это зло:

- а) природное,
- б) нравственное,
- в) общественное.

10. Нормативный образец Древней Руси:

- а) рыцарь,
- б) богатырь,
- в) купец.

11. Важные добродетели человека в эпоху средневековья (3):

- а) жизнерадостность,
- б) аскетизм,
- в) смирение,
- г) мужество,

- д) справедливость,
- е) религиозность.

12. Каждый вид профессиональной этики определяется:

- а) желаниями работников данной сферы,
- б) требованиями клиентов,
- в) спецификой профессиональной деятельности.

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2.Вопросы для обсуждения

(в виде индивидуальных ответов или сообщений)

(пороговый уровень)

1. Какова цель изучения курса «Культура индустрии гостеприимства».
2. Каковы задачи изучения курса «Культура индустрии гостеприимства».
3. Охарактеризуйте термин «культура сервиса»
4. Назовите критерии клиентоориентированности.
5. Что понимается под социально-историческим фактором, который влияет на культуру индустрии гостеприимства.
6. Особенности обслуживания в индустрии гостеприимства.
7. Каковы критерии качества оказания услуг в индустрии гостеприимства.
8. История развития и современное состояние гостиничного дела в России.
9. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
10. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России.
11. Потребитель услуг в индустрии гостеприимства.
12. Особенности межкультурного разнообразие современного общества.
13. Классификация потребителей услуг в индустрии гостеприимства.
14. Сущность психологического подхода к обслуживанию потребителя услуг индустрии гостеприимства.

15. Обеспечение требуемого качества оказания гостиничных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
16. Этика как наука и явление духовной культуры.
17. Что понимается в этике, под нормативными образцами личности.
18. Классификация видов этики.
19. Охарактеризуйте понятия «профессиональная этика» и «профессиональный этикет».
20. Что включает в себя профессиональная этика сотрудника гостиницы.
21. Мораль, этика, принципы межкультурной коммуникации.
22. Каковы особенности профессионального поведения сотрудника гостиницы.
23. Стили обслуживания гостя в гостинице.
24. Культура общения с гостем, культура речи сотрудника гостиницы.
25. Каково значение морально-психологического климата в коллективе и его влияние на качество оказания услуг в индустрии гостеприимства.
26. Конфликт и конфликтная ситуация в индустрии гостеприимства.
27. Причины возникновения конфликтов, их решение и предотвращение с учетом межкультурного разнообразия общества.
28. Взаимосвязь между жалобами клиента и качеством оказания услуг индустрии гостеприимства.
29. Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства.
30. Стандарты внешнего вида: форма, имидж.
31. Стандарты поведения, стандарты выполнения профессиональных функций специалиста индустрии гостеприимства.
32. Требования национальных и международных стандартов в области оказания гостиничных услуг.
33. Оценка и обеспечение качества оказания услуг в индустрии гостеприимства.
34. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности России.
35. Законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиниц и других средств размещения.

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«в виде индивидуальных ответов или сообщений»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)

3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

3.Вопросы к контрольным работам (базовый уровень)

1. Культура как ценностно-нормативная система.
2. Культура как социальное явление.
3. Предмет, цель и задачи изучения курса «Культура индустрии гостеприимства».
4. Роль культуры в индустрии гостеприимства.
5. Культура в профессиональной деятельности сотрудников гостиницы.
6. Этика – наука о морали и нравственности.
7. Этика как наука и явление духовной культуры.
8. Роль морали и нравственности в профессиональной деятельности сотрудников гостиницы.
9. Профессиональная мораль как свод нравственных требований.
10. Особенности обслуживания в индустрии гостеприимства.
11. Качество оказания услуг в индустрии гостеприимства.
12. История развития и современное состояние гостиничного дела в Российской Федерации.
13. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
14. Проблемы развития гостиничного хозяйства Российской Федерации и пути их преодоления.
15. Особенности межкультурного разнообразие современного российского общества.
16. Потребители услуг индустрии гостеприимства и их классификация.
17. Значение психологического подхода в обслуживании потребителей услуг индустрии гостеприимства.
18. Качество оказания гостиничных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
19. Роль духовных качеств сотрудника гостиницы в процессе оказания гостиничных услуг.
20. Профессиональное поведение сотрудника гостиницы и его особенности.
21. Стили обслуживания гостя в гостинице.
22. Конфликт и конфликтная ситуация в индустрии гостеприимства.
23. Причины возникновения конфликтов, их решение и предотвращение с учетом межкультурного разнообразия общества.

24. Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства.
25. Национальные и международные стандарты в области оказания гостиничных услуг.
26. Оценка и обеспечение качества оказания услуг в индустрии гостеприимства.
27. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в Российской Федерации.
28. Законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиниц и других средств размещения.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

4. Практическое (прикладное) задание (заключительный уровень)

Практическое занятие № 1. (Лекция-1).

Тема: Культура сервиса и клиентоориентированность.

Темы рефератов:

- 1.1. Цель и задачи курса «Культура индустрии гостеприимства».
- 1.2. Влияние социально-исторического фактора на культуру сервиса индустрии гостеприимства.
- 1.3. Влияние этического фактора на культуру сервиса индустрии гостеприимства.
- 1.4. Влияние философского фактора на культуру сервиса индустрии гостеприимства.
- 1.5. Особенности обслуживания клиента в индустрии гостеприимства.

Практическое занятие № 2 (Лекция-2).

Тема: История развития и современное состояние гостиничного дела в России.

Темы рефератов:

- 2.1. Становление гостиничного дела в России.
- 2.2. История развития и современное состояние гостиничного дела в России.
- 2.3. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
- 2.4. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России.
- 2.5. Гостиничная индустрия: история возникновения, условия, услуги.
- 2.6. Тенденции развития гостиничной индустрии в России.

Практическое занятие № 3 (Лекция-3).

Тема: Потребитель услуг в индустрии гостеприимства.

Темы рефератов:

- 3.1. Особенности межкультурного разнообразия современного российского общества.
- 3.2. Потребители услуг индустрии гостеприимства и их классификация.
- 3.3. Значение психологического подхода в обслуживании потребителей услуг индустрии гостеприимства.
- 3.4. Качество оказания гостиничных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
- 3.5. Роль духовных качеств сотрудника гостиницы в процессе оказания гостиничных услуг.
- 3.6. Профессиональное поведение сотрудника гостиницы и его особенности.
- 3.7. Стили обслуживания гостя в гостинице.

Практическое занятие № 4 (Лекция-4).

Тема: Этика как наука и явление духовной культуры.

Темы рефератов:

- 4.1. Этика – наука о морали и нравственности.
- 4.2. Этика как наука и явление духовной культуры.
- 4.3. Роль морали и нравственности в профессиональной деятельности сотрудников гостиницы.
- 4.4. Профессиональная мораль как свод нравственных требований.
- 4.5. Добро и зло — фундаментальные категории этики.

Практическое занятие № 5 (Лекция-5).

Тема: Культура сервиса в индустрии гостеприимства.

Темы рефератов:

- 4.1. Содержание и особенности культуры сервиса в индустрии гостеприимства.

- 4.2. Профессиональная этика сотрудника индустрии гостеприимства.
- 4.3. Особенности профессионального поведения сотрудника индустрии гостеприимства.
- 4.4. Роль межкультурного разнообразия в культуре сервисной деятельности индустрии гостеприимства.
- 4.5. Морально-психологический климат в коллективе индустрии гостеприимства.

Практическое занятие № 6 (Лекция-6).

Тема: Жалобы и конфликты в индустрии гостеприимства.

Темы рефератов:

- 6.1. Конфликт и конфликтная ситуация в гостиничной деятельности.
- 6.2. Причины возникновения конфликтов в индустрии гостеприимства.
- 6.3. Решение и предотвращение конфликтных ситуаций с учетом межкультурного разнообразия общества.
- 6.4. Взаимосвязь между жалобами клиента и качеством оказания услуг в индустрии гостеприимства.

Практическое занятие № 7 (Лекция-7).

Тема: Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства.

Темы рефератов:

- 7.1. Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства.
- 7.2. Объекты стандартизации в индустрии гостеприимства.
- 7.3. Стандарты внешнего вида: форма, имидж.
- 7.4. Стандарты поведения, стандарты выполнения профессиональных функций специалиста той или иной службы предприятия сферы гостеприимства.
- 7.5. Требования национальных и международных стандартов области оказания гостиничных услуг.
- 7.6. Оценка и обеспечение качества оказания услуг в индустрии гостеприимства.

Практическое занятие № 8 (Лекция-8).

Тема: Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности России.

Темы рефератов:

- 8.1. Основные законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиниц и других средств размещения.

- 8.2. Гражданский кодекс Российской Федерации.
- 8.3. Налоговый кодекс Российской Федерации.
- 8.4. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
- 8.5. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности».
- 8.6. Федеральный закон «О техническом регулировании».
- 8.7. Федеральный закон «О рекламе».
- 8.8. Федеральный закон «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

**5.Оценочные средства для итоговой аттестации
(зачет)**

Контрольные вопросы

1. Охарактеризуйте термин «культура».
2. Охарактеризуйте термин «культура сервиса».
3. Охарактеризуйте термин «индустрия гостеприимства».
4. Охарактеризуйте термин «этика».
5. Охарактеризуйте термин «этикет».
6. Охарактеризуйте термин «мораль».
7. Охарактеризуйте термин «нравственность».
8. Охарактеризуйте термин «духовность».
9. В чем сущность термина «Культура индустрии гостеприимства»
10. Какова цель изучения курса «Культура индустрии гостеприимства».
11. Каковы задачи изучения курса «Культура индустрии гостеприимства».

12. Назовите критерии клиентоориентированности.
13. Что понимается под социально-историческим фактором, который влияет на культуру индустрии гостеприимства.
14. Особенности обслуживания в индустрии гостеприимства.
15. Каковы критерии качества оказания услуг в индустрии гостеприимства.
16. История развития и современное состояние гостиничного дела в России.
17. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
18. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России.
19. Потребитель услуг в индустрии гостеприимства.
20. Особенности межкультурного разнообразие современного общества.
21. Классификация потребителей услуг в индустрии гостеприимства.
22. Сущность психологического подхода к обслуживанию потребителя услуг индустрии гостеприимства.
23. Обеспечение требуемого качества оказания гостиничных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
24. Этика как наука и явление духовной культуры.
25. Что понимается в этике, под нормативными образцами личности.
26. Классификация видов этики.
27. Охарактеризуйте понятия «профессиональная этика» и «профессиональный этикет».
28. Что включает в себя профессиональная этика сотрудника гостиницы.
29. Мораль, этика, принципы межкультурной коммуникации.
30. Каковы особенности профессионального поведения сотрудника гостиницы.
31. Стили обслуживания гостя в гостинице.
32. Культура общения с гостем, культура речи сотрудника гостиницы.
33. Каково значение морально-психологического климата в коллективе и его влияние на качество оказания услуг в индустрии гостеприимства.
34. Конфликт и конфликтная ситуация в индустрии гостеприимства.
35. Причины возникновения конфликтов, их решение и предотвращение с учетом межкультурного разнообразия общества.
36. Взаимосвязь между жалобами клиента и качеством оказания услуг индустрии гостеприимства.

37. Стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства.
38. Стандарты внешнего вида: форма, имидж.
39. Стандарты поведения, стандарты выполнения профессиональных функций специалиста индустрии гостеприимства.
40. Требования национальных и международных стандартов в области оказания гостиничных услуг.
41. Оценка и обеспечение качества оказания услуг в индустрии гостеприимства.
42. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности России.
43. Законодательные и нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиниц и других средств размещения.

Критерии и шкала оценивания к итоговой аттестации «зачет»

Характеристика знания предмета и ответов	Шкала оценивания
Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы	не зачтено

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)