

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«30»июня 2020 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.02.01 Мировой рынок гостиничных услуг

Учебный план: ФГОС3++_2020-2021_43.03.02_ИБК_ОО_ Тех и орг гостиничных услуг.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Практ. занятия				
6	УП	17	17	37,75	0,25	Зачет
	РПД	17	17	37,75	0,25	
Итого	УП	17	17	37,75	0,25	
	РПД	17	17	37,75	0,25	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат географических наук, Доцент

Воронцова Анна
Владиславовна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой туристского бизнеса

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области организации и технологии предоставления гостиничных услуг на мировом рынке

1.2 Задачи дисциплины:

- Рассмотреть опыт развития мировых гостиничных брендов;
- Изучить международные технологические нормативы обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства;
- Предоставить обучающимся возможности для формирования умений и навыков обслуживания клиентов в индустрии гостеприимства;
- Подготовить к прохождению производственной практики

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

- Организация туристской деятельности
- Организация конгрессно-выставочной деятельности
- География
- Ресторанный менеджмент
- Технология и организация санаторно-курортного обслуживания
- Туристское страноведение
- Учебная практика (исследовательская практика)
- История туризма и гостеприимства

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПКп-2 : Способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания

Знать: - характеристики развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания в России и за рубежом;

- | |
|---|
| - правила пребывания туристов в странах, по которым проходят туристские маршруты; |
| - специфику гостиничной базы и системы обслуживания в посещаемых странах; |

Уметь: анализировать современные направления развития мирового рынка гостиничных услуг

Владеть: - навыками выбора и использования схем работы с туроператорами, компаниями-перевозчиками, иными организациями;
--

- | |
|---|
| - навыками анализа статистических данных по международному рынку гостиничных услуг. |
|---|

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)			
Раздел 1. Концепция гостеприимства: понятие и сущность гостиничного дела	6					ДЗ,Пр
Тема 1. История создания рынка гостиничных услуг. Сущность и содержание терминов «гостеприимство» и «индустрия гостеприимства». Основные этапы развития гостиничного хозяйства. Факторы и условия возникновения предприятий гостиничного типа. Развитие гостиничного хозяйства после второй мировой войны. Предпосылки создания гостиничных цепей. Современный этап развития индустрии гостеприимства. Практическое занятие. История развития гостиничного хозяйства. Семинар, анализ ситуаций профессиональной деятельности		1	1	2	ИЛ	
Тема 2. Роль ведущих отельеров в развитии гостиничного хозяйства. Роль Цезаря Ритца в развитии гостиничного дела. Эллсуорт Милтон Статлер и его нововведения в гостиничном хозяйстве. Нововведения для гостиничного бизнеса, разработанные К. Хилтоном, Э. Хендерсоном, У. Мариоттом, К. Уилсоном. Мировые гостиничные бренды: возникновение и их развитие на современном этапе. Программы лояльности клиентов к гостиничному продукту (бренду). Практическое занятие. Роль ведущих отельеров в развитии гостиничного хозяйства. Семинар, дискуссия		2	1	2		

<p>Тема 3. Средство размещения, как объект мировой индустрии гостеприимства.</p> <p>Сущность и содержание термина «средство размещения». Классификация коллективных средств размещения по местоположению, времени функционирования, назначению, уровню комфорта и др. Обзор роскошных, специализированных и уникальных отелей мира. Ведущие санаторно-курортные отели и конгрессно-выставочные центры Европы и мира. Национальные системы классификации средств размещения.</p> <p>Практическое занятие. Специализированные отели, как способ привлечения клиентов.</p>	2	2	4	ИЛ	
<p>Раздел 2. Международные модели и принципы организации гостиничного дела</p>					
<p>Тема 4. Характеристика рынка гостиничных услуг в мире.</p> <p>Гостиничный рынок, тенденции и перспективы развития рынка гостиничных услуг. Инновационные технологии, тенденции и перспективы развития. Гостиничная услуга, ее специфика. Основные составляющие гостиничной услуги. Уникальные и необычные гостиничные услуги мира.</p> <p>Практическое занятие. Инновационные технологии, тенденции, проблемы и перспективы мирового рынка гостиничных услуг.</p>	2	2	2	ГД	Р,З,Т
<p>Тема 5. Основные модели гостеприимства.</p> <p>Специфика европейской, американской и азиатской моделей гостеприимства. Обзор отелей по миру. Способы, приемы и средства, используемые в процессе разработки гостиничного продукта, сопоставленного по времени, месту, последовательности, качеству и стоимости, набору услуг гостиничного предприятия.</p> <p>Практическое занятие. Гостиничный продукт. Особенности продвижения гостиничного продукта.</p>	2	2	4		

<p>Тема 6. Основные гостиничные объединения и принципы их организации.</p> <p>Типы и принципы формирования национальных и международных гостиничных цепей. Наиболее известные гостиничные цепи на рынке индустрии гостеприимства. Ведущие гостиничные консорциумы. Инвестиционные стратегии гостиничного бизнеса. Транснациональные гостиничные корпорации (сети) и роль управляющих компаний в развитии индустрии гостеприимства. Организации гостиничного дела в системе «добровольных» гостиничных цепочек.</p> <p>Практическое занятие. Инвестиционные стратегии гостиничного бизнеса. Управляющие компании.</p>	2	2	2	ИЛ	
<p>Раздел 3. Специфика развития рынка гостиничных услуг по регионам мира.</p>					
<p>Тема 7. Характеристика средств размещения Американского региона.</p> <p>Специфика формирования и развития гостиничного бизнеса в США и Карибском регионе. Ведущие гостиничные бренды: возникновение и их развитие на современном этапе. Характеристика средств размещения и составляющие процесса обслуживания в индустрии гостеприимства Америки. Цены на услуги гостиницы. Выделение целевого сегмента рынка, ориентация на целевого потребителя. Программы лояльности клиентов к гостиничному продукту (бренду). Специфика развития гостиничного бизнеса Южной Америки. Проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса в регионе.</p> <p>Практическое занятие. Выделение целевого сегмента рынка, ориентация на целевого потребителя. Программы лояльности клиентов к гостиничному продукту (бренду).</p>	2	2	6	ИЛ	Пр,ДЗ,Э

<p>Тема 8. Характеристика гостиничного дела Европейского региона.</p> <p>Специфика формирования и развития гостиничного бизнеса в Зарубежной Европе и России. Ведущие гостиничные бренды: возникновение и их развитие на современном этапе. Характеристика средств размещения в Восточной, Центральной, Северной и Южной Европе. Цены на услуги средств размещения. Характеристика потребителей европейской гостиничной услуги. Выделение целевого сегмента рынка, ориентация на целевого потребителя. Программы лояльности клиентов к европейскому гостиничному продукту (бренду). Проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса в регионе. Проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса в регионе. Анализ гостиничного рынка Санкт-Петербурга.</p> <p>Практическое занятие. Ведущие гостиничные бренды Европейского региона, выделение целевого сегмента рынка.</p>	2	2	6	ИЛ	
<p>Тема 9. Ведущие гостиничные группы Азиатского региона.</p> <p>Специфика формирования и развития гостиничного бизнеса в Азии. Ведущие азиатские гостиничные бренды: возникновение и их развитие на современном этапе. Характеристика средств размещения и составляющие процесса обслуживания в индустрии гостеприимства Азии. Цены на услуги средств размещения. Стандарты качества обслуживания. Характеристика потребителей азиатской гостиничной услуги. Выделение целевого сегмента рынка, ориентация на целевого потребителя. Программы лояльности клиентов к азиатскому гостиничному продукту (бренду). Проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса в регионе.</p> <p>Практическое занятие. Специфика формирования и развития гостиничного бизнеса в Азии.</p>	2	2	6	ГД	

Тема 10. Характеристика гостиничного дела Ближневосточного и Африканского регионов. Специфика формирования и развития гостиничного бизнеса в регионах. Ведущие международные и национальные гостиничные бренды: возникновение и их развитие на современном этапе. Характеристика средств размещения и составляющие процесса обслуживания в индустрии гостеприимства Ближнего Востока и Африки. Цены на услуги средств размещения. Стандарты качества обслуживания. Характеристика потребителей гостиничной услуги. Проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса в Африканском регионе. Практическое задание. Ближний Восток - одна из жемчужин мировой гостиничной индустрии.			1	3,75		
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		17	17	37,75		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25				
Всего контактная работа и СР по дисциплине		34,25		37,75		

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПКп-2	- анализирует специфику гостиничной базы в разных странах мира; - способен осуществлять мониторинг и прогнозирование развития рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания; - знает современные тенденции и проблемы мирового рынка гостиничных услуг; - грамотно использует терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии.	Вопросы для устного собеседования
	- оценивает проблемы и перспективы развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания; анализировать современные направления развития мирового рынка гостиничных услуг; - разрабатывает предложения по дополнению перечня гостиничных услуг с учетом индивидуальных и специальных требований туристов из разных стран; - выбирает оптимальные схемы сотрудничества с деловыми партнерами из разных стран.	Практико-ориентированные задания
	- владеет и хорошо ориентируется в системах классификации средств размещения в различных странах мира; - хорошо ориентируется в истории становления гостиничного дела, правильно определяет роль отельеров в развитии гостиничного бизнеса.	Тестирование

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.	
Не зачтено	Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов. Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки).	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 6	
1	Современная индустрия гостеприимства: характеристика и перспективы развития
2	Исторические этапы развития гостеприимства, их характеристика
3	Перспективы развития международных гостиничных цепей в посткризисный период.
4	Ведущие отельеры Западной Европы: профессиональное становление и влияние на развитие индустрии гостеприимства
5	Ведущие отельеры Америки: профессиональное становление и влияние на развитие индустрии гостеприимства
6	Гостиничная услуга: содержание и специфика, характеристика потребителей. Уникальные и необычные услуги мира.
7	Гостиничный продукт: определение и свойства, отличие его от туристской услуги
8	Классификация коллективных средств размещения по местоположению, времени функционирования, назначению и уровню комфорта.
9	Роль специализированных средств размещения в развитии гостиничной индустрии. Целевая аудитория и обзор специализированных отелей в мире.
10	Ведущие санаторно-курортные отели Европы и мира.
11	Основные модели организации гостиничного дела
12	Особенности управления независимым гостиничным предприятием
13	Контракт на управление в гостиничном бизнесе: основные компоненты и принципы
14	Франчайзинг в индустрии гостеприимства: условия, основные правила и примеры
15	Специфика формирования и развития гостиничного бизнеса в Американском регионе
16	Ведущие американские гостиничные бренды, их развитие на современном этапе
17	Программы лояльности клиентов к гостиничному продукту (на примере конкретного американского бренда).
18	Ведущие отели Центральной и Южной Америки: история, проблемы и перспективы развития
19	Специфика гостиничного бизнеса США
20	Ведущие отели Карибского региона: история, проблемы и перспективы развития
21	Ведущие европейские гостиничные бренды, их развитие на современном этапе

22	Программы лояльности клиентов к гостиничному продукту (на примере конкретного европейского бренда).
23	Ведущие отели Южной Европы: история, специфика и перспективы развития.
24	Ведущие отели Центральной Европы: история, специфика и перспективы развития
25	Ведущие отели Восточной Европы: история и перспективы развития.
26	Специфика, история развития, проблемы и перспективы гостиничного бизнеса в России
27	Специфика развития гостиничного бизнеса в Северо-Восточной Азии (на примере конкретных стран)
28	Специфика развития гостиничного бизнеса в Юго-Восточной Азии (на примере конкретных стран)
29	Ведущие отели Южной Азии: проблемы и перспективы развития
30	Уровень развития рынка гостиничных услуг в Африке
31	Ближний Восток - жемчужина гостиничного дела
32	Перспективы развития международных клубных отелей
33	Инновационные технологии и современные тенденции рынка гостиничных услуг
34	Проблемы эксплуатации и развития международных специализированных средств размещения по предоставлению услуг для молодежи
35	Экологические программы обслуживания клиентов в отелях

5.2.2 Типовые тестовые задания

1. К тенденциям развития предприятий индустрии гостеприимства, получившим развитие в последние десятилетия относят

- а) образование международных гостиничных и ресторанных сетей;
- б) развитие сети малых отелей;
- в) внедрений компьютерных технологий;
- г) появление экоотелей;
- г) все выше перечисленное.

2. Какая международная гостиничная цепь первая пришла на туристский рынок Санкт-Петербурга?

- а) Sheraton
- б) Marco Polo
- в) Kempinski
- г) Le Meredien
- д) Orient Express

3. К какой гостиничной цепи принадлежит гостиница «Европа»?

- а) Belmond
- б) Hilton
- в) Ritz
- г) Orient Express

4. По вашему мнению, гостиница «Невский Палас» принадлежит гостиничной цепи:

- а) Sheraton
- б) Le Meredien
- в) Corinthia
- г) Marko Polo

5. Какая из перечисленных международных компаний управляет гостиницей «Астория»:

- а) Sheraton
- б) Best Western
- в) Corinthia
- г) Rocco Forte

6. Сеть элитных отелей Хилтон была основана в:

- а) 1919 году
- б) 1928 году
- в) 1930 году
- г) 1932 году

7. В гостиничную цепь Kempinski входят отели:

- а) «5» звезд,
- б) «3» звезды
- в) «2» звезды
- г) «1» звезда

8. Какие услуги для своих клиентов впервые предложил основоположник компании Holiday Inns Кеммон

Вилсон:

- а) ремонт и обслуживание автомашин
- б) бесплатное обслуживание для детей
- в) доставку багажа в номер
- г) скидки богатым клиентам
- д) королевскую кровать в номере

9. В какой стране распространена система «корон, лун и ключей» при классификации средств

размещения:

- а) Великобритании
- б) Италии;
- в) России;
- г) Франции;
- д) Тунисе

10. К специализированным средствам размещения относятся:

- а) гостиницы квартирного типа
- б) клубы с проживанием (клубы-отели);
- в) туристские приюты, стоянки и др.;
- г) гостиницы (отели);
- д) меблированные комнаты;
- е) общежития

11. Средства размещения, обслуживающие любой контингент в условиях кратковременной остановки или внештатной ситуации - это:

- а) бизнес-отели
- б) транзитные гостиницы
- в) пансионаты для отдыха
- г) апарт-отели

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Практическое задание. Гостиничный продукт.

Сформулируйте содержание элементов гостиничного продукта и приведите конкретный пример из международной гостиничной практики с объяснением. Элементы гостиничного продукта: ядро, ожидаемый продукт, расширенный продукт, потенциальный продукт.

2. Практическое задание.

Виды инноваций в индустрии гостеприимства.

Привести примеры инноваций в гостиничном бизнесе, появившихся на международном рынке гостиничных услуг в последнем полугодии. Дать им характеристику по основным классификационным признакам.

3. Практическое задание. Кейс.

Особенности продвижения гостиничного продукта

Проблема.

Многие гостиницы заманивают клиентов скидками, другие считают этот путь тупиковым и делают ставку на высокий уровень сервиса.

Опытные гостиницы предлагают множество дополнительных услуг.

Задание.

Разработайте перечень минимум из пяти дополнительных услуг для повышения конкурентоспособности гостиничного предприятия, наметьте технологию их внедрения.

4. Практическое задание.

Международные стандарты обслуживания клиентов гостиничного предприятия.

Разработайте модель поведения сотрудников сетевого гостиничного предприятия «Yes, I can!»

Содержание задания:

1. Охарактеризуйте основные требования к персоналу контактной зоны предприятия.
2. Составьте схему влияния:
 - а. профессиональной этики на процесс обслуживания гостя;
 - б. корпоративной культуры на качество контактных взаимодействий.
3. Перечислите способы реагирования в конфликтных ситуациях.
4. Разработайте технологию поведения в конфликтных и нестандартных ситуациях.
5. Представьте сценарии исправления проблемной ситуации.

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная Письменная Компьютерное тестирование Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Зачет проводится в устной форме. Время на подготовку - 15 мин.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				
Шамраева О. Г., Белимова Т. М.	Гостиничное дело	Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»	2016	http://www.iprbookshop.ru/80544.html
Медлик С., Инграм Х., Павлов А. В.	Гостиничный бизнес	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/71186.html
Овчаренко Н. П., Руденко Л. Л., Барашок И. В.	Организация гостиничного дела	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/75213.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Джон Р., Егорова В. Н.	Введение в гостеприимство	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/81747.html
Кусков А. С.	Гостиничное дело	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2010	http://www.iprbookshop.ru/939.html
Воскресенский В. Ю.	Международный туризм	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2012	http://www.iprbookshop.ru/8096.html

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>

Компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

Microsoft Windows
MicrosoftOfficeProfessional

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду