

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«**Российский государственный гуманитарный университет**»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**ЭТНОКУЛЬТУРНОЕ СВОЕОБРАЗИЕ ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
(НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.03 Гостиничное дело

Код и наименование направления подготовки/специальности

Гостиничная деятельность

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная, очно-заочная, заочная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

Этнокультурное своеобразие гостиничного обслуживания (на английском языке)
Рабочая программа дисциплины *(модуля)*

Составитель:
к.и.н., Гордеева М.А.

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства
№ 8 от .31.03.2022 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Пояснительная записка	4
1.1.	Цель и задачи дисциплины	4
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
2.	Структура дисциплины	5
3.	Содержание дисциплины	6
4.	Образовательные технологии	8
5.	Оценка планируемых результатов обучения	10
5.1	Система оценивания	10
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине	10
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	11
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	17
6.1	Список источников и литературы	17
6.2	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». ..	19
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	19
8.	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	20
9.	Методические материалы	21
9.1	Планы семинарских/ практических/ лабораторных занятий	21
9.2	Методические рекомендации по подготовке письменных работ	Error! Bookmark not defined.
9.3	Иные материалы	Error! Bookmark not defined.
	Приложение 1. Аннотация дисциплины	30

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: профессиональное становление бакалавра гостиничного дела на основе усвоения широкого круга вопросов, связанных с изучением технологий обслуживания иностранных туристов; развитие личностно-профессиональных свойств бакалавра гостиничного дела; формирование профессиональных компетенций

Задачи: обеспечить условия для овладения знаниями в области организации и планирования обслуживания иностранных туристов, овладения навыками координации деятельности функциональных подразделений индустрии гостеприимства; обеспечить условия для становления личностно-профессиональных свойств будущего бакалавра гостиничного дела; создать условия для развития умений и навыков самостоятельного творческого поиска.

Дисциплина реализуется на иностранном языке.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
<p>ПКУ-2 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере</p>	<p>ПКУ-2.3 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>	<p>Знать: организацию функциональных процессов в индустрии гостеприимства, связанных с обслуживанием иностранных туристов; современные технологии обслуживания иностранных туристов в индустрии гостеприимства; нормативно-правовое обеспечение организации обслуживания иностранных туристов.</p> <p>Уметь: применять общие вопросы правового менеджмента для организации, регламентирования и контроля процессов обслуживания иностранных туристов в индустрии гостеприимства; организовывать работу основных сегментов индустрии гостеприимства в России; применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля</p>

		их выполнения; применять методы оценки качества обслуживания иностранных туристов. Владеть: навыками организации функциональных процессов обслуживания иностранных туристов, соответствующих запросам потребителей; навыками применения стандартов обслуживания в индустрии гостеприимства;; методами контроля и оценки качества организации обслуживания.
--	--	--

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «**Этнокультурное своеобразие гостиничного обслуживания (на английском языке)**» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: Маркетинг в индустрии гостеприимства, Управление человеческими ресурсами в гостиничном деле, Технологии организации гостиничного дела, Экономика гостиничного предприятия,

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин: Обеспечение безопасности предприятий гостинично-ресторанного бизнеса, Кросс-культурный менеджмент и технологии переговоров в поликультурной среде, Проектирование гостиничной деятельности, Инновации в гостиничном бизнесе

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
8	Лекции	18
8	Семинары/лабораторные работы	24
	Всего:	42

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 66 академических часа(ов).

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
9	Лекции	8
9	Семинары/лабораторные работы	16
Всего:		24

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 84 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Раздел 1. Основы гостиничного обслуживания иностранных туристов.	Требования к гостиничным предприятиям, обслуживающим иностранных туристов. Специфические национальные особенности и предпочтения иностранных туристов. Требования к организации сервиса в отеле в зависимости от национальных традиций гостей.
2	Раздел 2. Коммуникационные аспекты обслуживания иностранных туристов.	Типология и психология гостя. Коммуникация как важнейший компонент в обслуживании туристов. Стереотипы и предубеждения во взаимодействии с представителями разных стран. Общение с гостем: темы, которых следует избегать.
3	Раздел 3. Требования к качеству обслуживания иностранных туристов.	Качественный сервис: требования, мировые стандарты. Европейские стандарты обслуживания: требования к качеству. Взаимодействие персонала с гостем: как сделать пребывание в отеле незабываемым. Обращения и жалобы гостя: методы взаимодействия и пути решения. Проблемы обслуживания иностранных туристов в гостиницах России и пути совершенствования. Проблемы обслуживания иностранных туристов в гостиницах КМВ и пути совершенствования.
4	Раздел 4. Вопросы этикета в обслуживании	Этикет в обслуживании иностранных туристов. Виды завтраков, применяемых в гостиницах при

	иностранных туристов.	обслуживании иностранных туристов. Методы обслуживания, используемые при организации завтраков, обедов и ужинов для иностранных туристов. Языковые барьеры в обслуживании иностранных туристов и пути их преодоления.
5	Раздел 5. Законодательные основы обслуживания иностранных туристов	Законодательные акты по обслуживанию иностранцев в гостиницах. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федеральный закон от 25 июля 2002 г. N 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», "ГОСТ Р 51185-98 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования". Размещение иностранных туристов в гостинице. Порядок регистрации иностранных гостей в гостинице. Ведение журнала по учету иностранных граждан прибывающих в гостиницу. Технология обслуживания иностранных клиентов во время проживания. Дополнительные услуги иностранным гостям. Порядок оформления расчетов с иностранными клиентами. Методы обслуживания иностранных туристов в ресторане: самообслуживание, обслуживание по типу шведского стола, обслуживание персоналом, комбинированные методы, их характеристика. Традиции питания и пищевые обряды в православии, исламе, протестантизме, иудаизме. Любимые блюда и напитки. Виды завтраков, предлагаемых в гостиницах: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей: австрийский первый и второй, испанский и португальский ранний и поздний, немецкий первый и второй, французский первый и второй, швейцарский первый и второй, итальянский, голландский, скандинавский. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Обслуживание в номерах гостиниц. Прием и порядок выполнения заказа
6	Раздел 6. Специфика обслуживания гостей из Европы Специфика обслуживания гостей из Азии.	Специфика обслуживания гостей из Западной Европы. Специфика обслуживания гостей из Восточной Европы.

	<p>Специфика обслуживания гостей из Германии. Специфика обслуживания гостей из Франции. Специфика обслуживания гостей из Италии. Специфика обслуживания гостей из Испании. Специфика обслуживания гостей из Греции. Специфика обслуживания гостей из Северной Кореи. Специфика обслуживания гостей из Японии. Специфика обслуживания гостей из Китая. Специфика обслуживания гостей из Индии. Специфика обслуживания гостей из Израиля.</p>
--	--

4. Образовательные технологии

<i>№ n/n</i>	<i>Наименование раздела</i>	<i>Виды учебной работы</i>	<i>Информационные и образовательные технологии</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>5</i>
1.	Раздел 1. Основы гостиничного обслуживания иностранных туристов.	Лекция 1 Семинар 1 Самостоятельная работа	Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2.	Раздел 2. Коммуникационные аспекты обслуживания иностранных туристов.	Лекция 2 Семинар 2 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций

3.	Раздел 3. Требования к качеству обслуживания иностранных туристов.	Лекция 3 Семинар 3 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
4.	Раздел 4. Вопросы этикета в обслуживании иностранных туристов.	Лекция 4 Семинар 4 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
5	Раздел 5. Законодательные основы обслуживания иностранных туристов	Лекция 5 Семинар 5 Самостоятельная работа	Проблемная лекция Развернутая беседа с обсуждением доклада Контрольная работа Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
6	Раздел 6. Специфика обслуживания гостей из Европы Специфика обслуживания гостей из Азии.	Лекция 6 Семинар 6-7 Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Развернутая беседа с обсуждением доклада Тестирование Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и

дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	20 баллов
- выступление с докладом	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа	15 баллов	15 баллов
- тестирование	15 баллов	15 баллов
Промежуточная аттестация зачет		40 баллов
Итого за семестр зачет		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ С	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетворительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлетворительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Контрольные вопросы для проведения зачета

1. В чем заключается сущность гостиничного обслуживания иностранных туристов?
2. Какие службы гостиниц контактируют с иностранным гостем?
3. В чем особенности профессиональных стандартов и требований к работникам, обслуживающих иностранных туристов?
4. В чем заключается специфика различных типов гостей?
5. Какие основные стереотипы и предрассудки?
6. В чем особенности тем, которых следует избегать при общении с гостем?
7. В чем заключается специфика мировых стандартов обслуживания?
8. Как необходимо работать с обращениями и жалобами гостя?
9. В чем особенности проблем обслуживания иностранных туристов в гостиницах России?
10. В чем заключается специфика завтраков, применяемых в гостиницах при обслуживании иностранных туристов?

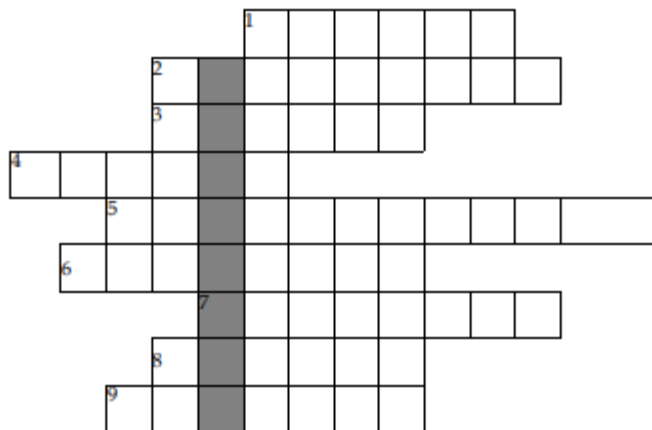
- 11 Какие методы обслуживания, используемые при организации завтраков, обедов и ужинов для иностранных туристов?
12. В чем особенности языковых барьеров в обслуживании иностранных туристов?
- 13 В чем заключается специфика основных законов, регулирующих деятельность гостиниц по пребыванию иностранных гостей в отелях?
14. Какова роль правил пребывания иностранных гостей в отелях?
15. В чем особенность регистрации иностранных гостей в гостинице?
- 16 В чем заключается специфика обслуживания гостей из Западной Европы?
17. В чем заключается специфика обслуживания гостей из Восточной Европы?
18. В чем особенность обслуживания гостей из Испании?
- 19 В чем заключается специфика обслуживания гостей из Центральной Азии?
20. В чем заключается специфика обслуживания гостей из Китая?
21. В чем особенность обслуживания гостей из Северной Кореи?

Примерная тематика докладов

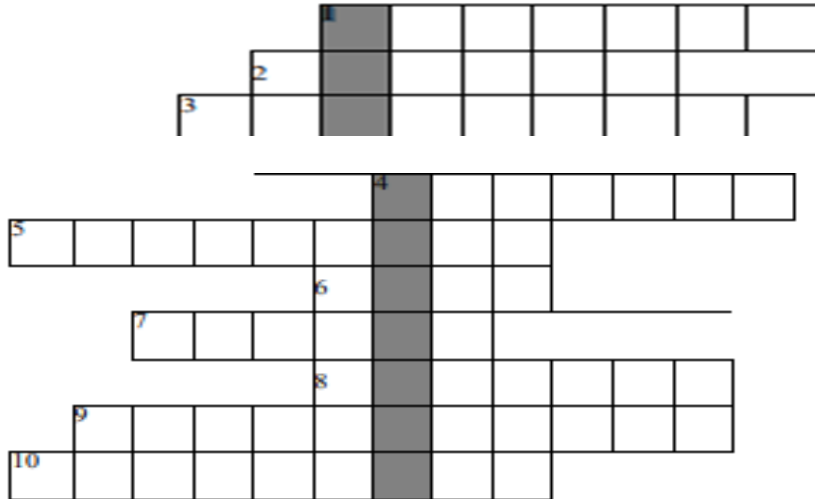
- 1) Операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения.
- 2) Персонал, участвующий в операционном процессе.
- 3) Встреча и регистрация.
- 4) Порядок регистрации и размещения гостей.
- 5) Особенности приема туристских групп и иностранных туристов.
- 6) Регистрационная карточка (анкета).
- 7) Разрешение на поселение.
- 8) Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.
- 9) Национальные особенности проведения массовых мероприятий.
- 10) Язык делового общения в туризме
- 11) Особенности азиатской кухни и ее использование в отелях
- 12) Факторы привлекательности гостиничных предприятий города

Типовая контрольная работа

Задание 1 Вопросы к головоломке 1 (по горизонтали): 1. Сотрудник, регистрирующий гостей. 2. Сотрудник службы приема и размещения, обслуживающий VIP-гостей. 3. Сотрудник занимается начислениями, расчетами с гостями. 4. Одно из правил к внешнему виду сотрудника. 5. Требование к обслуживающему персоналу гостиницы. 6. Сотрудники данной службы придерживаются девиза «Сервис через дружбу». 7. Обязательная и необходимая вещь для всех сотрудников гостиницы. 8. Главное правило гостеприимства. 9. Сотрудник, наблюдающий за входом и выходом посетителей и проживающих в гостинице. Ключевое слово — сотрудник, сопровождающий гостя до номера.



Задание 2 Вопросы к головоломке 2 (по горизонтали): 1. Сотрудник, сопровождающий гостя до номера. 2. Туристы, поселения которых происходит по одной заявке. 3. Должность сотрудника, обслуживающего VIP-гостей. 4. Сотрудник, оказывающий услуги резервирования столика в ресторане, заказ такси и т.д. 5. «Недостаток» смарт-карт по отношению к магнитным картам. Б. Специальное разрешение правительства на въезд на территорию страны. 7. Структурированный документ отражающий время прилета, детали трансфера, время завтраков, план перемещения гостей за пределами отеля. 8. Услуга, входящая в стоимость проживания гостя. 9. Название этапа гостевого цикла. 10. Статус гостей, которые не хотят, чтобы другие знали, что они проживают в гостинице. Ключевое слово — название электронного ключа.



Задание 3 Вы - администратор гостиницы «Звезда». В скором времени в рамках Вашей гостиницы будет проведена конференция, участники которой - представители крупных строительных фирм Франции. В связи с этим Вы ожидаете заезда группы бизнесменов. Для данной категории гостей были забронированы номера категории апартаменты, а также ряд дополнительных услуг. Тип питания, который Вы им предложили - ВВ. Формулировка задания: 1) Какой тип гостиничного предприятия выбрали бизнесмены? Дайте характеристику. 2) Опишите процесс встречи, регистрации и размещения гостей. 3) Какие дополнительные услуги Вы могли бы предложить гостям? 4) Почему Вы предложили именно такой тип питания? Дайте его характеристику.

Задание 4 Ваша гостиница расположена в курортной зоне. У Вас заключены договора с крупными туроператорами России. Каждый сезон у Вас высокий туристский поток. К такому наплыву постояльцев необходимо оптимально подготовить инфраструктуру и персонал гостиницы. Однако, в данный период времени у Вас катастрофически не хватает сотрудников службы приема и размещения. Вы подали объявление о поиске сотрудников для временного 13 трудоустройства (на летний период). К Вам обратилось большое количество потенциальных сотрудников. Отобрав нескольких из них Вы приняли за обучение будущих администраторов. Формулировка задания 1) Дайте характеристику курортной гостиницы. 2) В чем особенность обслуживания гостей в курортной гостинице? 3) На основе каких критериев подбираются сотрудники для службы приема и размещения (профессиональные и личностные)? Будут ли эти критерии актуальны в данной ситуации? 4) Какие методы обучения Вы будете использовать, чтобы как можно быстрее подготовить сотрудников? От чего зависит выбор того или иного метода?

Задание 5 Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей: - Иностраннный дипломат -

Группа туристов (6 человек) - Молодая пара. Формулировка задания 1) Подберите для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения: - Категория номера - Тип питания - Дополнительные услуги Объясните свой выбор. 2) Какие основные и дополнительные вопросы Вы зададите при приеме заявки? 3) На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг Вашего предприятия в процессе общения с каждым из таких потребителей? 4) Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

Задание 6 В скором времени в Вашу гостиницу «Stars» ожидается заезд знаменитой актрисы. За день до ее приезда для сотрудников контактных служб был проведен инструктаж касательно уровня сервиса и мер конфиденциальности. Для знаменитой актрисы был забронирован президентский номер люкс, а также выделен личный обслуживающий персонал. В процессе проживания госте со стороны отеля постоянно делались «комплименты» различного рода. При выписке актриса оставила лестный отзыв в книге «Отзывов и предложений», а старшему администратору, который организовал встречу и регистрацию, лично выказала благодарность за высокий уровень сервиса. Формулировка задания 1) Опишите процесс приема, регистрации и размещения гостей данной категории. 2) В чем специфика работы с VIP – клиентами (в процессе проживания)? Обоснуйте свой ответ примерами. 3) Что такое «комплимент от отеля»? В каких случаях он уместен. Приведите примеры. 4) Можно ли использовать в маркетинговой стратегии отеля (реклама, PR) тот факт, что у Вас проживали и останавливались различные знаменитости и видные деятели? Если да, то каким образом?

Образцы тестов для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы обучающегося

1. Перечислите подходы к организации дополнительных услуг в отеле:
 - а) привлечения клиентов и формирования их лояльности;
 - б) внешние и внутренние условия организации дополнительных услуг;
 - в) получение прибыли от дополнительных услуг;
 - г) инновационный подход.
2. Укажите, что должно быть прописано в соглашении при заключении договора на гостиничное обслуживание:
 - а) порядок и сроки оплаты;
 - б) перечень должностных лиц, ответственных за регистрацию;
 - в) виды услуг и их стоимость;
 - г) срок проживания в гостинице.
3. Укажите, какую информацию обязана гостиница предоставить в каждом номере:
 - а) о порядке проживания в гостинице;
 - б) правилах противопожарной безопасности;
 - в) правилах поведения;
 - г) правилах пользования электробытовыми приборами;
 - д) правилах пользования гигиеническими средствами.
4. Выберите услуги, относящиеся к бытовым услугам:
 - а) заказ билетов и экскурсий;
 - б) сауна, турецкая баня;
 - в) заказ такси;
 - г) продажа сувениров, подарков, книг;
 - д) визовая поддержка.
5. Укажите виды дополнительных услуг:
 - а) включенные в стоимость номера;
 - б) бесплатные;

в) услуги, предоставляемые за отдельную плату.

6. Укажите автоматизированную систему, построенную на базе трас-формера «1С: Предприятие»:

- а) эдельвейс;
- б) синимекс;
- в) невский портъе;
- г) интеротель.

7. Выберите параметры, влияющие на выбор автоматизированной гостиничной системы:

- а) параметры номерного фонда;
- б) расчетный час, ночной аудит;
- в) время оформления гостя, работа с группами;
- г) индивидуальные особенности гостиницы;
- д) счет гостю, работа с кассовым аппаратом.

8. Укажите критерии организации дополнительных услуг:

- а) грамотное руководство организацией дополнительных услуг;
- б) привлечения дополнительных клиентов;
- в) получение ощутимой прибыли от дополнительных услуг;
- г) оправданность и целесообразность.

9. Меню со свободным выбором блюд — это меню, в котором ...:

- а) указывают порционные блюда с индивидуальной ценой на каждое;
- б) не проставлены цены;
- в) фирменные и заказные блюда, готовят по заказу гостей.

10. Выберите из предложенного перечня обязательные услуги:

- а) включенные в стоимость номера;
- б) бесплатные;
- в) услуги, предоставляемые за дополнительную плату.

11. Какие из перечисленных услуг относятся к техническим услугам:

- а) бронирование через интернет;
- б) ксерокопирование, ламинирование документов;
- в) распечатка газет и доставка в номера;
- г) международная связь;
- д) предоставление сейфов?

12. Укажите, что потребует гость при обнаружении недостатков оказанной услуги:

- а) безвозмездного устранения недостатков;
- б) бесплатного проживания;
- в) уменьшить цену за оказанную услугу;
- г) бонусную карту на обслуживание в Spa-салоне.

13. Укажите способы предоставления услуги питания:

- а) бесплатное питание;
- б) самообслуживание;
- в) питание, предоставляемое за дополнительную плату.

14. Укажите виды гостиничных пакетов:

- а) круглогодичные;
- б) зимний пакет;
- в) пакет выходного дня.

15. На какие классы делятся автоматизированные системы управления в отелях:

- а) системы службы приема и размещения, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, интернет-бронирование, управление финансовохозяйственной деятельностью;
- б) системы службы приема и размещения, управления потоками, управления коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, интернет-бронирование;
- в) системы службы приема и размещения, управления потоками, управления

коммерческим отделом, управления кассовыми аппаратами, работа с жалобами клиентов, управление складами, поставщиками?

16. Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя:

а) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания, национальность, курящий или некурящий номер;

б) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания;

в) фамилия гостя, номер комнаты, национальные особенности, привычки, образ жизни, курящий или некурящий номер.

17. Укажите, на чем основаны программы вознаграждения постоянного клиента:

а) система накопления очков;

б) система покупки услуг;

в) система взаимного обмена льготами.

18. Укажите задачи, которые позволяет решать модуль автоматизации службы портье:

а) контроль предоставленных услуг;

б) контроль состояния номерного фонда;

в) периодичность;

г) контроль загрузки гостиницы.

19. Укажите рекомендации, которые необходимо учитывать при создании программ повышения лояльности клиентов:

а) продуманная стратегия маркетинга;

б) усиливать брендами партнеров;

в) правильно выбирать призы участнику программы.

20. Выделите критерии выбора современных систем:

а) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и

обучения персонала, использование современных аппаратных и программных средств;

б) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, возможность оплаты переводим м наличие сопроводительной документации;

в) функциональность, дружелюбный интерфейс, опыт работы, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование различных видов оплат.

21. Укажите информацию, фиксирующую в регистрационном журнале «линии радушия»:

а) причина звонка;

б) дополнительные замечания;

в) должность сотрудника, получившего сигнал;

г) источник сигнала.

22. Гость имеет статус DG, для гостиницы он является:

а) важной персоной;

б) особым гостем;

в) возможность получения прямой прибыли;

г) национальный признак.

23. Что учитывают при установке сейфов в номера гостиницы:

а) конфигурация замка;

б) клиенты, останавливающиеся в гостинице;

в) местоположение сейфа в номере?

24. Какие действия осуществляются при работе с группами:

а) принимаются заявки на рассмотрение;

б) подписывается специальное соглашение, учитывающее различные нюансы;

в) предлагается другой тип номера, дата проживания или цена;

г) устанавливается определенное число номеров и цена?

25. Организовывая обслуживание VIP-персоны, укажите, на что необходимо обращать внимание:

- а) на обслуживающий персонал;
 - б) на кошелек гостя;
 - в) на рецептуры и технологии приготовления различных блюд и ресторанах;
 - г) на стандарты сервировки блюд;
 - д) на манеры обращения с гостями.
26. Назовите главное достоинство электронного замка «Смарт-карты»:
- а) высокая степень безопасности;
 - б) содержит уникальный код;
 - в) содержит информацию о том, кто и когда открывал замок;
 - г) отличаются от сейфовых замков

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Литература

Обязательная литература

- Куликова, Л. В. Коммуникация. Стилль. Интеркультура: прагматингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - 268 с. - ISBN 978-5-7638-2183-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/443095>
- Утехина, А.Н. Межкультурная дидактика : монография / А.Н. Утехина ; под ред. Т.Н. Зелениной. — 2-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2017. — 280 с. - ISBN 978-5-9765-1448-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034600>
- Савченко, И. А. Интеграция и коммуникация как векторы социокультурной динамики : монография / И.А. Савченко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 214 с. — (Научная мысль). — www.dx.doi.org/10.12737/5854. - ISBN 978-5-369-00973-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/615094>
- Савченко, И. А. Многоэтническое сообщество в поисках маршрута интеграции: Монография / И.А. Савченко. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 189 с.: - (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-00975-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002716>
- Training Intercultural Competence for Business (Case Study Approach) : учеб. пособие / О.А. Данько, Д.В. Еныгин, В.О. Мидова, М.А. Пономарев, Джеймс Ши. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 70 с. - ISBN 978-5-16-107575-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030725>
- Сорокина, Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Сорокина Н.В. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 265 с.- (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01325-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1174578>
- Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436>

Дополнительная литература

Гончарова Виктория Анатольевна Успешность понимания в межкультурном диалоге стереотипов: гипотеза третьей культуры // Ценности и смыслы. 2012. №1 (17). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/uspeshnost-ponimaniya-v-mezhkulturnom-dialoge-stereotipov-gipoteza-tretiey-kultury>

Ширяева Катерина Межкультурная коммуникация - детерминанта развития современной личности // Известия ДГПУ. Психолого-педагогические науки. 2011. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/mezhkulturnaya-kommunikatsiya-determinanta-razvitiya-sovremennoy-lichnosti> .

Проскурина Галина Александровна Особенности устной коммуникации в контексте подготовки будущих профессионалов к деловому межкультурному общению // Вестник ИргТУ. 2014. №5 (88). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-ustnoy-kommunikatsii-v-kontekste-podgotovki-buduschih-professionalov-k-delovomu-mezhkulturnomu-obscheniyu> .

Фешкина Ирина Александровна Сущность и роль стереотипов в процессе межкультурной коммуникации // Известия ВГПУ. 2009. №5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/suschnost-i-rol-stereotipov-v-protseesse-mezhkulturnoy-kommunikatsii> .

Саидова Я.М., Абдурахманова П.Д., Идрисова П.Г. Структура и содержание межкультурной компетентности // МНКО. 2018. №5 (72). URL: [https://cyberleninka.ru/article/n/struktura-i-soderzhanie-mezhkulturnoy-](https://cyberleninka.ru/article/n/struktura-i-soderzhanie-mezhkulturnoy-kompetentnosti)

Хайбулаев М.Х., Абдурахманова П.Д., Идрисова П.Г. Анализ подходов определения межкультурной компетентности // МНКО. 2018. №4 (71). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-podhodov-opredeleniya-mezhkulturnoy-kompetentnosti>

Айналиева А.Р., Скрипченкова Н.П., Шаповалова Е.Г. Структурные компоненты межкультурной компетентности // МНКО. 2018. №3 (70). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/strukturnye-komponenty-mezhkulturnoy-kompetentnosti>

Садохин Александр Петрович Проблема восприятия в формировании межкультурной компетентности // Вестник Московского университета. Серия 7. Философия. 2010. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problema-voSPIriyatIya-v-formirovaniI-mezhkulturnoy-kompetentnosti> .

Большакова Олеся Борисовна, Терехова Татьяна Александровна Зарубежные концептуальные модели межкультурной компетентности // Психология в экономике и управлении. 2011. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/zarubezhnye-kontseptualnye-modeli-mezhkulturnoy-kompetentnosti>

Шамне Н. Л. Межкультурная и транскультурная коммуникация: к определению понятий // Вестник ВолГУ. Серия 2: Языкознание. 2003. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/mezhkulturnaya-i-transkulturnaya-kommunikatsiya-k-opredeleniyu-ponyatiy>

Полоусова Наталия Владимировна Межкультурная коммуникация в бизнесе // Ученые записки Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского. Филологические науки. 2013. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/mezhkulturnaya-kommunikatsiya-v-biznese-1>

Чеснокова Леся Владимировна Стереотипы в межкультурной коммуникации // Концепт. 2015. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/stereotipy-v-mezhkulturnoy-kommunikatsii>

Сорокина Наталья Валерьевна Анализ динамики национальных стереотипов в межкультурной коммуникации на основе метода кейс-стади // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 3: Педагогика и психология. 2011. №2. URL:

<https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-dinamiki-natsionalnyh-stereotipov-v-mezhkulturnoy-kommunikatsii-na-osnove-metoda-keys-stadi>

Якушева Татьяна Сергеевна Методологические особенности формирования и развития научной межкультурной коммуникации // АНИ: педагогика и психология. 2017. №2 (19). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodologicheskie-osobennosti-formirovaniya-i-razvitiya-nauchnoy-mezhkulturnoy-kommunikatsii>

Мареева Анастасия Игоревна Влияние культурных различий на ведение деловых переговоров // Скиф. 2017. №16. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vliyanie-kulturnyh-razlichiy-na-vedenie-delovyh-peregovorov>

Онищенко Ирина Григорьевна Особенности деловых межкультурных коммуникаций // Вісник Маріупольського державного університету. Сер.: Філософія, культурологія, соціологія. 2012. №3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-delovyh-mezhkulturnyh-kommunikatsiy>

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

- <http://mon.gov.ru/> - Министерство образования и науки Российской Федерации.
 - <http://www.gnpbu.ru> - Научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского.
 - <http://www.rsl.ru> - Российская государственная библиотека.
 - <http://book.kbsu.ru> <http://koob.ru> <http://ihtik.lib.ru> - Образовательные ресурсы сети Интернет.
 - www.edu.ru - Федеральный портал «Российское образование».
 - <http://book.kbsu.ru> - Образовательные ресурсы сети Интернет.
 - <http://runet.puler.ru/smi.htm> - Рейтинг сайтов СМИ в рунете.
 - <http://www.smi.ru/sources/> - Каталог российских СМИ.
 - <http://proeticet.ru/> - Сайт об этикете и правилах поведения.
 - <http://delovoi-etiket.ru/> - Сайт о деловом этикете.
 - <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека. Она дает бесплатный доступ к российским научным журналам - https://elibrary.ru/proj.../subscription/rus_titles_free.asp
 - <https://cyberleninka.ru/> - КиберЛенинка Национальная электронная библиотека (НЭБ)
- www.rusneb.ru

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

Cambridge University Press

ProQuest Dissertation & Theses Global

SAGE Journals

Taylor and Francis

JSTOR

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий

необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007

Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.

Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014

Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005

MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark

Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная

Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

Kaspersky Endpoint Security

Состав программного обеспечения:

При проведении занятий без специального ПО (только демонстрация презентаций, пп.3-9 необходимо удалить)

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security
4. Adobe Master Collection
5. AutoCAD
6. Archicad
7. SPSS Statistics
8. ОС «Альт Образование»
9. Visual Studio
10. Adobe Creative Cloud

Профессиональные полнотекстовые базы данных:

1. Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
2. ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru
3. Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru
4. Cambridge University Press
5. ProQuest Dissertation & Theses Global
6. SAGE Journals
7. Taylor and Francis
8. JSTOR

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;

письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских занятий

Семинар 1 Основы гостиничного обслуживания иностранных туристов(2ч)..

Цель: изучить сущность гостиничного обслуживания иностранных туристов. Рассмотреть профессиональные стандарты и требования к работникам, обслуживающих иностранных туристов. Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

Сервис и гостеприимство как важнейшие компоненты гостиничной услуги.

Службы гостиниц, контактирующие с иностранным гостем: требования к профессионализму.

Профессиональные стандарты и требования к работникам, обслуживающих иностранных туристов.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о специфике гостиничного обслуживания иностранных туристов, службах гостиниц, контактирующих с иностранным гостем, требованиях к работникам, обслуживающих иностранных туристов. Студент должен знать значение терминов: стандарт, сервис, гостеприимство. Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками. Контрольные вопросы:

1. В чем заключается сущность гостиничного обслуживания иностранных туристов?

2. Какие службы гостиниц контактируют с иностранным гостем?

3. В чем особенности профессиональных стандартов и требований к работникам, обслуживающих иностранных туристов?

Список литературы:

Куликова, Л. В. Коммуникация. Стилль. Интеркультура: прагматингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - 268 с. - ISBN 978-5-7638-2183-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/443095>

Утехина, А.Н. Межкультурная дидактика : монография / А.Н. Утехина ; под ред. Т.Н. Зелениной. — 2-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2017. — 280 с. - ISBN 978-5-9765-1448-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034600>

Савченко, И. А. Интеграция и коммуникация как векторы социокультурной динамики : монография / И.А. Савченко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 214 с. — (Научная мысль). — www.dx.doi.org/10.12737/5854. - ISBN 978-5-369-00973-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/615094>

Савченко, И. А. Многоэтничное сообщество в поисках маршрута интеграции: Монография / И.А. Савченко. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 189 с.: - (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-00975-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002716>

Training Intercultural Competence for Business (Case Study Aproach) : учеб. пособие / О.А. Данько, Д.В. Еныгин, В.О. Мидова, М.А. Пономарев, Джеймс Ши. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 70 с. - ISBN 978-5-16-107575-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030725>

Сорокина, Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Сорокина Н.В. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 265 с.- (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01325-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1174578>

Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436>

Семинар 2. Коммуникационные аспекты обслуживания иностранных туристов(2ч).

Цель: изучить значение коммуникации в обслуживании иностранных гостей, проанализировать основные типы гостей, стереотипы и предубеждения во взаимодействии с представителями разных стран. Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

Типология и психология гостя.

Коммуникация как важнейший компонент в обслуживании туристов.

Стереотипы и предубеждения во взаимодействии с представителями разных стран. Общение с гостем: темы, которых следует избегать.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление об основных элементах коммуникации и ее роли в качественном обслуживании иностранцев. Студент должен знать значение терминов: стереотипы, предубеждения, запретные темы.

Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками.

Контрольные вопросы:

1. В чем заключается специфика различных типов гостей?
2. Какие основные стереотипы и предубеждения?
3. В чем особенности тем, которых следует избегать при общении с гостем?

Список литературы:

Куликова, Л. В. Коммуникация. Стилль. Интеркультура: прагматингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - 268 с. - ISBN 978-5-7638-2183-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/443095>

Утехина, А.Н. Межкультурная дидактика : монография / А.Н. Утехина ; под ред. Т.Н. Зелениной. — 2-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2017. — 280 с. - ISBN 978-5-9765-1448-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034600>

Савченко, И. А. Интеграция и коммуникация как векторы социокультурной динамики : монография / И.А. Савченко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 214 с. — (Научная мысль). — www.dx.doi.org/10.12737/5854. - ISBN 978-5-369-00973-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/615094>

Савченко, И. А. Многоэтничное сообщество в поисках маршрута интеграции: Монография / И.А. Савченко. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 189 с.: - (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-00975-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002716>

Training Intercultural Competence for Business (Case Study Aproach) : учеб. пособие / О.А. Данько, Д.В. Еныгин, В.О. Мидова, М.А. Пономарев, Джеймс Ши. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 70 с. - ISBN 978-5-16-107575-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030725>

Сорокина, Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Сорокина Н.В. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 265 с.- (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01325-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1174578>

Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436>

Семинар 3. Требования к качеству обслуживания иностранных туристов (2ч).

Цель: изучить мировые стандарты обслуживания, рассмотреть особенности взаимодействия персонала с гостем, проблемы обслуживания иностранных туристов в гостиницах России. Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

Качественный сервис: требования, мировые стандарты.

Европейские стандарты обслуживания: требования к качеству.

Взаимодействие персонала с гостем: как сделать пребывание в отеле незабываемым.

Обращения и жалобы гостя: методы взаимодействия и пути решения.

Проблемы обслуживания иностранных туристов в гостиницах России и пути совершенствования.

Проблемы обслуживания иностранных туристов в гостиницах КМВ и пути совершенствования.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о мировых и европейских стандартах обслуживания, особенностях взаимодействия персонала с гостем. Студент должен знать значение терминов: стандарты обслуживания, жалобы. Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками. Контрольные вопросы:

1. В чем заключается специфика мировых стандартов обслуживания?

2. Как необходимо работать с обращениями и жалобами гостя?

3. В чем особенности проблем обслуживания иностранных туристов в гостиницах России?

Список литературы:

Куликова, Л. В. Коммуникация. Стил. Интеркультура: прагматингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - 268 с. - ISBN 978-5-7638-2183-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/443095>

Утехина, А.Н. Межкультурная дидактика : монография / А.Н. Утехина ; под ред. Т.Н. Зелениной. — 2-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2017. — 280 с. - ISBN 978-5-9765-1448-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034600>

Савченко, И. А. Интеграция и коммуникация как векторы социокультурной динамики : монография / И.А. Савченко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 214 с. — (Научная мысль). — www.dx.doi.org/10.12737/5854. - ISBN 978-5-369-00973-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/615094>

Савченко, И. А. Многоэтническое сообщество в поисках маршрута интеграции: Монография / И.А. Савченко. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 189 с.: - (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-00975-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002716>

Training Intercultural Competence for Business (Case Study Approach) : учеб. пособие / О.А. Данько, Д.В. Еныгин, В.О. Мидова, М.А. Пономарев, Джеймс Ши. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 70 с. - ISBN 978-5-16-107575-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030725>

Сорокина, Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Сорокина Н.В. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 265 с.- (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01325-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1174578>

Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436>

Семинар 4. Вопросы этикета в обслуживании иностранных туристов. (4ч).

Цель: изучить специфику правил этикета при обслуживании иностранных туристов.
Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

Этикет в обслуживании иностранных туристов.

Виды завтраков, применяемых в гостиницах при обслуживании иностранных туристов.

Методы обслуживания, используемые при организации завтраков, обедов и ужинов для иностранных туристов.

Языковые барьеры в обслуживании иностранных туристов и пути их преодоления.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о правилах этикета в обслуживании иностранных туристов, путях преодоления языковых барьеров в обслуживании иностранных туристов. Студент должен знать значение терминов: континентальный завтрак, расширенный завтрак, английский завтрак. Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками.

Контрольные вопросы:

1. В чем заключается специфика завтраков, применяемых в гостиницах при обслуживании иностранных туристов?
2. Какие методы обслуживания, используемые при организации завтраков, обедов и ужинов для иностранных туристов?
3. В чем особенности языковых барьеров в обслуживании иностранных туристов?

Список литературы:

Куликова, Л. В. Коммуникация. Стил. Интеркультура: прагматингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - 268 с. - ISBN 978-5-7638-2183-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/443095>

Утехина, А.Н. Межкультурная дидактика : монография / А.Н. Утехина ; под ред. Т.Н. Зелениной. — 2-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2017. — 280 с. - ISBN 978-5-9765-1448-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034600>

Савченко, И. А. Интеграция и коммуникация как векторы социокультурной динамики : монография / И.А. Савченко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 214 с. — (Научная мысль). — www.dx.doi.org/10.12737/5854. - ISBN 978-5-369-00973-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/615094>

Савченко, И. А. Многоэтничное сообщество в поисках маршрута интеграции: Монография / И.А. Савченко. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 189 с.: - (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-00975-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002716>

Training Intercultural Competence for Business (Case Study Approach) : учеб. пособие / О.А. Данько, Д.В. Еныгин, В.О. Мидова, М.А. Пономарев, Джеймс Ши. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 70 с. - ISBN 978-5-16-107575-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030725>

Сорокина, Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Сорокина Н.В. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 265 с.- (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01325-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1174578>

Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5c23288728a5b4.76219099. -

ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436>

Семинар 5. Законодательные основы обслуживания иностранных туристов (4ч).

Цель: изучить основные законы и правила пребывания иностранных гостей в отелях.
Организационная форма занятия: беседа.

Вопросы для обсуждения:

Законодательные акты по обслуживанию иностранцев в гостиницах.

Размещение иностранных туристов в гостинице.

Порядок регистрации иностранных гостей в гостинице.

Методические рекомендации: студент должен иметь представление о законах и правилах пребывания иностранных гостей в отелях. Студент должен знать значение терминов: Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федеральный закон от 25 июля 2002 г. N 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», "ГОСТ Р 51185-98 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования". Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками.

Контрольные вопросы:

1. В чем заключается специфика основных законов, регулирующих деятельность гостиниц по пребыванию иностранных гостей в отелях?
2. Какова роль правил пребывания иностранных гостей в отелях?
3. В чем особенность регистрации иностранных гостей в гостинице?

Список литературы:

Куликова, Л. В. Коммуникация. Стил. Интеркультура: прагматингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - 268 с. - ISBN 978-5-7638-2183-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/443095>

Утехина, А.Н. Межкультурная дидактика : монография / А.Н. Утехина ; под ред. Т.Н. Зелениной. — 2-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2017. — 280 с. - ISBN 978-5-9765-1448-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034600>

Савченко, И. А. Интеграция и коммуникация как векторы социокультурной динамики : монография / И.А. Савченко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 214 с. — (Научная мысль). — www.dx.doi.org/10.12737/5854. - ISBN 978-5-369-00973-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/615094>

Савченко, И. А. Многоэтничное сообщество в поисках маршрута интеграции: Монография / И.А. Савченко. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 189 с.: - (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-00975-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002716>

Training Intercultural Competence for Business (Case Study Aproach) : учеб. пособие / О.А. Данько, Д.В. Еныгин, В.О. Мидова, М.А. Пономарев, Джеймс Ши. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 70 с. - ISBN 978-5-16-107575-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030725>

Сорокина, Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Сорокина Н.В. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 265 с.- (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01325-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1174578>

Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436>

Семинар 6. Специфика обслуживания гостей из Европы (2ч).

Цель: изучить основные специфические черты обслуживания гостей из Европы.
Организационная форма занятия: круглый стол.

Вопросы для обсуждения:

- Специфика обслуживания гостей из Западной Европы.
- Специфика обслуживания гостей из Восточной Европы.
- Специфика обслуживания гостей из Германии.
- Специфика обслуживания гостей из Франции.
- Специфика обслуживания гостей из Италии.
- Специфика обслуживания гостей из Испании.
- Специфика обслуживания гостей из Греции.

Методические рекомендации: круглый стол проводится как свободная конференция участников для непосредственного обсуждения определённых проблем. Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками.

Контрольные вопросы:

1. В чем заключается специфика обслуживания гостей из Западной Европы?
2. В чем заключается специфика обслуживания гостей из Восточной Европы?
3. В чем особенность обслуживания гостей из Испании? Рекомендуемая литература.

Список литературы:

- Куликова, Л. В. Коммуникация. Стилль. Интеркультура: прагматингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - 268 с. - ISBN 978-5-7638-2183-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/443095>
- Утехина, А.Н. Межкультурная дидактика : монография / А.Н. Утехина ; под ред. Т.Н. Зелениной. — 2-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2017. — 280 с. - ISBN 978-5-9765-1448-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034600>
- Савченко, И. А. Интеграция и коммуникация как векторы социокультурной динамики : монография / И.А. Савченко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 214 с. — (Научная мысль). — www.dx.doi.org/10.12737/5854. - ISBN 978-5-369-00973-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/615094>
- Савченко, И. А. Многоэтничное сообщество в поисках маршрута интеграции: Монография / И.А. Савченко. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 189 с.: - (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-00975-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002716>
- Training Intercultural Competence for Business (Case Study Aproach) : учеб. пособие / О.А. Данько, Д.В. Еныгин, В.О. Мидова, М.А. Пономарев, Джеймс Ши. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 70

с. - ISBN 978-5-16-107575-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030725>

Сорокина, Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Сорокина Н.В. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 265 с.- (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01325-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1174578>

Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436>

Семинар 7. Специфика обслуживания гостей из Азии. (2ч)

Цель: изучить основные специфические черты обслуживания гостей из Азии. Организационная форма занятия: круглый стол.

Вопросы для обсуждения:

Специфика обслуживания гостей из Центральной Азии.

Специфика обслуживания гостей из Северной Кореи.

Специфика обслуживания гостей из Японии.

Специфика обслуживания гостей из Китая.

Специфика обслуживания гостей из Индии.

Специфика обслуживания гостей из Израиля.

Методические рекомендации: круглый стол проводится как свободная конференция участников для непосредственного обсуждения определённых проблем. Для подготовки к данному семинару необходимо ознакомиться с учебными источниками.

Контрольные вопросы:

1. В чем заключается специфика обслуживания гостей из Центральной Азии?
2. В чем заключается специфика обслуживания гостей из Китая?
3. В чем особенность обслуживания гостей из Северной Кореи?

Список литературы:

Куликова, Л. В. Коммуникация. Стилль. Интеркультура: прагматингвистические и культурно-антропологические подходы к межкультурному общению [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. В. Куликова. - Красноярск: СФУ, 2011. - 268 с. - ISBN 978-5-7638-2183-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/443095>

Утехина, А.Н. Межкультурная дидактика : монография / А.Н. Утехина ; под ред. Т.Н. Зелениной. — 2-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2017. — 280 с. - ISBN 978-5-9765-1448-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1034600>

Савченко, И. А. Интеграция и коммуникация как векторы социокультурной динамики : монография / И.А. Савченко. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 214 с. — (Научная мысль). — www.dx.doi.org/10.12737/5854. - ISBN 978-5-369-00973-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/615094>

Савченко, И. А. Многоэтничное сообщество в поисках маршрута интеграции: Монография / И.А. Савченко. - М.: ИЦ РИОР: ИНФРА-М, 2019. - 189 с.: - (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-00975-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002716>

Training Intercultural Competence for Business (Case Study Aproach) : учеб. пособие / О.А. Данько, Д.В. Еныгин, В.О. Мидова, М.А. Пономарев, Джеймс Ши. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 70 с. - ISBN 978-5-16-107575-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1030725>

Сорокина, Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Сорокина Н.В. - Москва : ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 265 с.- (Научная мысль). - ISBN 978-5-369-01325-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1174578>

Социальная психология общения: теория и практика : монография / под общ. ред. С.Д. Гуриевой, Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкого. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 389 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/monography_5c23288728a5b4.76219099. - ISBN 978-5-16-014192-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1144436>

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (*модуль*) «**Этнокультурное своеобразие гостиничного обслуживания (на английском языке)**» реализуется кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины: профессиональное становление бакалавра гостиничного дела на основе усвоения широкого круга вопросов, связанных с изучением технологий обслуживания иностранных туристов; развитие личностно-профессиональных свойств бакалавра гостиничного дела; формирование профессиональных компетенций

Задачи: обеспечить условия для овладения знаниями в области организации и планирования обслуживания иностранных туристов, овладения навыками координации деятельности функциональных подразделений индустрии гостеприимства; обеспечить условия для становления личностно-профессиональных свойств будущего бакалавра гостиничного дела; создать условия для развития умений и навыков самостоятельного творческого поиска.

ПКУ-2 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере

ПКУ-2.3 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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать: организацию функциональных процессов в индустрии гостеприимства, связанных с обслуживанием иностранных туристов; современные технологии обслуживания иностранных туристов в индустрии гостеприимства; нормативно-правовое обеспечение организации обслуживания иностранных туристов.

Уметь:

применять общие вопросы правового менеджмента для организации, регламентирования и контроля процессов обслуживания иностранных туристов в индустрии гостеприимства; организовывать работу основных сегментов индустрии гостеприимства в России; применять знания в области стандартизации гостиничных услуг и контроля их выполнения; применять методы оценки качества обслуживания иностранных туристов.

Владеть: навыками организации функциональных процессов обслуживания иностранных туристов, соответствующих запросам потребителей; навыками применения стандартов обслуживания в индустрии гостеприимства; методами контроля и оценки качества организации обслуживания

Рабочей программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме промежуточной аттестации - **зачета в 8 семестре**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет **2 зачетных единицы 108 часов.**