





ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТИС

...

Утверждено:  
Ученым советом  
Института сервисных технологий  
Протокол №12 от 20.02.2020 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

### ДИСЦИПЛИНЫ

#### ОП.09 ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА

Основной профессиональной образовательной программы среднего  
профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего  
звена

по специальности: *43.02.11 Гостиничный сервис*

Квалификация: *менеджер*

год начала подготовки: 2020

#### Разработчики:

| должность            | подпись | ученая степень и звание, ФИО |
|----------------------|---------|------------------------------|
| <i>преподаватель</i> |         | <i>Космакова Т. А.</i>       |

#### Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

| должность            | подпись | ученая степень и звание, ФИО |
|----------------------|---------|------------------------------|
| <i>преподаватель</i> |         | <i>Бух М.С.</i>              |

## **СОДЕРЖАНИЕ**

стр.

- 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «Индустрия гостеприимства»

## 1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рабочая программа учебной дисциплины может использоваться при разработке программы по дополнительному профессиональному образованию и профессиональной подготовке работников в области гостиничного сервиса. Опыт работы не требуется.

## 1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Общеобразовательные дисциплины профессионального цикла

## 1.3 В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- обслуживать, регистрировать гостей;
- оказывать качественные услуги;
- организовывать продажу гостиничных услуг.

## В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные требования к гостиничным предприятиям;
- требования к работе персонала;
- типологию гостиниц и классификацию номеров;
- особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации.

## *Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:*

ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

#### **1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 104 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 80 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 24 часа.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

| <b>Вид учебной работы</b>   | <b>Объем часов</b>                 |
|---|------------------------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>  | <i>104</i>                         |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>   | <i>80</i>                          |
| в том числе:  |                                    |
| Лекционные занятия  | <i>48</i>                          |
| Лабораторные и практические занятия   | <i>32</i>                          |
| контрольные работы  | -                                  |
| курсовая работа (проект) ( <i>если предусмотрено</i> )  | -                                  |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>  | <i>24</i>                          |
| в том числе:  |                                    |
| самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) ( <i>если предусмотрено</i> )  | -                                  |
| выполнение рефератов;<br>расчетно-графическая работа;<br>закрепление пройденного материала;<br>самостоятельная работа с учебниками, лекциями и<br>нормативными документами. | <i>10</i><br><br><br><br><i>14</i> |
| <i>Промежуточная аттестация в форме экзамена</i>  |                                    |

## 2.2. Примерный тематический план и содержание учебной дисциплины Индустрия гостеприимства

| Наименование разделов и тем  | Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)   | Объем часов | Уровень освоения |
|--|---|-------------|------------------|
| 1  | 2   | 3           | 4                |
| <b>Раздел 1. Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства</b> |   |             |                  |
| Тема 1.1. Основные понятия. История развития индустрии туризма             | Лекционное занятие: Понятие, цели и функции туризма и гостеприимства. Классификация, виды и формы туризма   | 4           |                  |
|  | <b>Практическое занятие №1.</b> Классификация, виды и формы туризма   | 2           |                  |
|  | <b>Самостоятельная работа 1.</b> Презентация «Гостиничные сети».  | 2           |                  |
| Тема 1.2. Гостиничные услуги в гостеприимстве                              | Лекционное занятие: Понятие и особенности гостиничных услуг. Основные и дополнительные услуги. Гостиничный продукт и его характеристики. Структура гостиничного продукта  | 2           |                  |
|  | <b>Практическое занятие №2.</b> Характеристика и отличительные особенности гостиничных услуг. Гостиничный продукт и его свойства. Отличительные особенности гостиничного продукта   | 2           |                  |
|  | <b>Самостоятельная работа 2.</b> Реферат «Современные модели гостиничного продукта»   | 2           |                  |
| Тема 1.3. Правовые аспекты гостиничной деятельности в Российской Федерации | Лекционное занятие: Нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиничных предприятий в РФ. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014г. №1215. Стандартизация гостиничных услуг. Сертификация гостиничных услуг                          | 8           |                  |
|  | <b>Практическое занятие №3.</b> Правила предоставления гостиничных услуг. Основные нормативно-правовые документы гостиничной отрасли в РФ   | 2           |                  |
|  | <b>Самостоятельная работа 3.</b> Реферат «Минимальные услуги, регламентируемые правилами предоставления гостиничных услуг»  | 2           |                  |
| <b>Раздел 2. Гостиничные предприятия</b>                                   |   |             |                  |
| Тема 2.1<br>Классификация гостиниц   | Лекционное занятие: Понятие средства размещения. Стандартная классификация средств размещения, разработанная ЮНВТО. Типология гостиниц. Классификация гостиниц в РФ. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» | 4           |                  |
|  | <b>Практическое занятие №4.</b> Понятие средства размещения. Классификация средств размещения. Типология гостиниц. Классификация гостиниц в РФ  | 2           |                  |
|  | <b>Самостоятельная работа 4.</b> Работа с учебником и лекциями по вопросу «Система классификации средств размещения в РФ».  | 2           |                  |
| Тема 2.2<br>Классификация номеров  | Лекционное занятие: Классификация номеров в РФ. Европейская классификация номеров   | 2           |                  |
|  | <b>Практическое занятие №5.</b> Тестирование по классификации номеров   | 2           |                  |
|  | <b>Самостоятельная работа 5.</b> Составление аналитической таблицы по выявлению отличий в российской и европейской классификации номеров  | 2           |                  |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| Тема 2.3<br>Гостиничные<br>службы                                       | Лекционное занятие: Характеристика службы приема и размещения. Характеристика основных гостиничных служб   | 4 |   |
|   | <b>Практическое занятие №6.</b> Функции службы приема и размещения. Основные гостиничные службы. Характеристика гостиничных служб  | 4 |   |
|   | <b>Самостоятельная работа 6.</b> Реферат «Особенности взаимодействия гостиничных служб».   | 2 |   |
| Тема 2. 4. Персонал<br>гостиничных<br>предприятий                       | Лекционное занятие: Профессиональная этика персонала. Особенности контакта персонала отеля с клиентами   | 4 |   |
|   | <b>Практическое занятие № 7.</b> Профессиональное мастерство персонала гостиничных служб. Функциональные обязанности администратора  | 2 |   |
|   | <b>Самостоятельная работа 7.</b> Реферат на тему «Формирование стрессоустойчивости»  | 2 |   |
| <b>Раздел 3. Дополнительные услуги в гостиничной индустрии</b>          |  |   |   |
| Тема 3.1.<br>Организация и<br>предоставление<br>дополнительных<br>услуг | Лекционное занятие: Характеристика дополнительных услуг. Организация питания в гостинице. Услуги трансфера. Услуги бронирования. Физкультурно-оздоровительные услуги. Другие виды дополнительных услуг | 4 | 3 |
|   | <b>Практическое занятие №8.</b> Оказание услуг бронирования. Организация и оказание дополнительных услуг   | 4 |   |
|   | <b>Самостоятельная работа 8.</b> Реферат «Организация и предоставление платных и бесплатных дополнительных услуг»  | 2 |   |
| Тема 3.2.<br>Анимационные<br>услуги                                     | Лекционное занятие: Понятие анимации. Виды анимации. Анимационная деятельность отелей  | 2 |   |
|   | <b>Практическое занятие №9.</b> Виды и технологии реализации анимационных программ   | 4 |   |
|   | <b>Самостоятельная работа 9.</b> Проект «Составление анимационных программ на примере конкретной гостиницы»  | 2 |   |
| Тема 3.3.<br>Организация<br>питания в отеле                             | Лекционное занятие: Организация службы питания в гостинице. Типы предприятий питания в гостинице. Обслуживание в номерах (room-service). Кейтеринг как сектор сферы службы питания. Виды кейтеринга    | 6 |   |
|   | <b>Практическое занятие №10.</b> Типы предприятий питания в отеле. Обслуживание в номерах. Организация кейтеринга  | 4 |   |
| <b>Раздел 4. Продажа и продвижение гостиничного продукта</b>            |  |   |   |
| Тема 4.1<br>Взаимодействие<br>отелей с<br>турфирмами                    | Лекционное занятие: Основные формы сотрудничества туроператора и отеля и их особенности. Оформление договорной документации. Риски в работе с турфирмами   | 4 |   |
|   | <b>Практическое занятие №11.</b> Формы взаимодействия гостиниц с турфирмами. Оформление договорной документации. Риски в работе с турфирмами   | 2 |   |
|   | <b>Самостоятельная работа 10.</b> Выполнение аналитической работы по изучению взаимодействия турфирм и отелей  | 2 |   |

|  |  |            |  |
|--|--|------------|--|
| Тема 4.2<br>Продвижение<br>гостиничного<br>продукта на рынке<br>туристских услуг | Лекционное занятие: Современные формы продвижения гостиничных услуг. Реклама в гостеприимстве                                    | 4          |  |
|  | <b>Практическое занятие №12.</b> Современные формы продвижения гостиничных услуг. Реклама в гостеприимстве                       | 2          |  |
|  | <b>Самостоятельная работа 11.</b> Проект «Современные технологии продвижения гостиничных услуг на примере конкретной гостиницы». | 4          |  |
| Всего:   |  | <b>104</b> |  |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета индустрии гостеприимства.

Оборудование учебного кабинета: Учебная мебель, плакаты, доска, ПК.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Основные источники:**

1. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/961505>

2. Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Л.П. - М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. . Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/987236>

##### **Дополнительные источники:**

1. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/519133>

2. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 496 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/554704>

3. Барчуков И.С. И др.Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов.-М.:КНОРУС.2019 <https://www.book.ru/book/931087>

4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.-М.: Альфа-М, Инфра-М,2014 <http://znanium.com/catalog/product/430064>

5. Газеты:

«Российская газета» (с приложениями: Новые законы и нормативные акты и Кодексы Российской Федерации)

6. Журналы:

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Гостиничное дело»

«Отель»

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

| <b>Результаты обучения<br/>(освоенные умения, усвоенные знания)</b>  | <b>Формы и методы контроля и оценки<br/>результатов обучения</b>   |
|--|--|
| <p><i>Освоенные умения</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– обслуживать, регистрировать гостей;</li><li>– оказание качественных услуг;</li><li>– организация продаж гостиничных услуг</li></ul> <p><i>Усвоенные знания</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– освоение требований к гостиничным предприятиям;</li><li>– требования к работе персонала;</li><li>– типология гостиниц и классификация номеров;</li><li>– особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности, правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации</li></ul> | <p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- устного опроса на семинарских занятиях;</li><li>- наблюдения и оценки практических занятий;</li><li>- тестирования;</li><li>- защиты рефератов.</li></ul> <p>Промежуточная аттестация в виде:<br/>экзамена.</p> |