

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное  
 учреждение высшего образования  
 «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
 УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»  
 ФГБОУ ВО «РГУТИС»  
 Филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале

Директор филиала  
 ФГБОУ ВО «РГУТИС»  
 в г. Махачкале  
 Ханбабаева З.М.



10.05 2016 г

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Индекс (по РУП)	Наименование дисциплины
<b>ОП.08</b>	<b>Индустрия гостеприимства</b>

Код	Специальность СПО	Уровень подготовки
<b>43.02.11</b>	<b>Гостиничный сервис</b>	<b>базовый</b>

**Разработчики:**

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
<i>Преподаватель</i>	<i>Т.А.</i>	<i>Темирбекова А.З.</i>

**Председатель предметной (цикловой) комиссии:**

наименование ПЦК	подпись	ФИО, ученая степень и звание
<i>Преподаватель</i>	<i>Т.А.</i>	<i>Темирбекова А.З.</i>

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем структурного подразделения СПО филиала ФГБОУ ВО «РГУТИС» в г. Махачкале**

должность	подпись	ФИО, ученая степень и звание
<i>Директор</i>	<i>Ханбабаева З.М.</i>	<i>Ханбабаева З.М.</i>

Год утверждения (переподтверждения)	2016	2017	2018
Дата	10.05.2016г.		

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	4
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	5
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	12
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	13

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ 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. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

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

### 1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 104 час, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 80 часов; самостоятельной работы обучающегося 24 часа.

Менеджер (базовой подготовки) должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

## 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:	
Теоретическое обучение	<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; расчетно-графическая работа; закрепление пройденного материала; самостоятельная работа с учебниками, лекциями и нормативными документами.	<i>12</i>    <i>12</i>
<i>Форма промежуточной аттестации в 3 семестре – дифференцированный зачет</i>	

Освоение дисциплины «Индустрия гостеприимства» ведет к формированию у обучающегося следующего набора общих и профессиональных компетенций:

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины Индустрия гостеприимства

наименование

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.</b>			
<b>Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства</b>			
Тема 1.1. Индустрия гостеприимства и туризма	Содержание учебного материала	4	
	1 Понятие , цели и функции туризма и гостеприимства		
	2 Классификация, виды и формы туризма		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	2	
	Контрольные работы	-	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Реферат «Гостиничные сети».	2	
Тема 1.2. Гостиничные услуги в гостеприимстве	Содержание учебного материала	4	
	1 Понятие и особенности гостиничных услуг		
	2 Основные и дополнительные услуги		
	3 Гостиничный продукт и его характеристики		
	4 Структура гостиничного продукта		
	Лабораторные работы	-	
	<i>Практические занятия</i>	2	

	<p>1. Характеристика и отличительные особенности гостиничных услуг</p> <p>2. Гостиничный продукт и его свойства</p> <p>3 Отличительные особенности гостиничного продукта</p>		
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся «Современные модели гостиничного продукта»	2	
Тема 1.3. Правовые обеспечение гостиничной деятельности в РФ	Содержание учебного материала	4	
	1 Нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиничных предприятий в РФ		
	2. Стандартизация гостиничных услуг		
	3 Сертификация гостиничных услуг		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	2	
	1 Правила предоставления гостиничных услуг		
2 Нормативно-правовое обеспечение гостиничной отрасли в РФ			
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся Минимальные услуги, регламентируемые правилами предоставления гостиничных услуг	2	
<b>Раздел 2.</b> <b>Гостиничные предприятия</b>			
Тема 2.1 Классификация гостиниц	Содержание учебного материала	4	
	1 Понятие средства размещения		
	2 Классификация средств размещения		



	3 Типология гостиниц		
	4 Классификация гостиниц в РФ		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	2	
	Контрольные работы	-	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	2	
	Работа с учебником и лекциями по вопросу «Система классификации средств размещения в РФ».		
Тема 2.2 Классификация номеров	Содержание учебного материала	4	
	1 Классификация номеров в РФ		
	2 Европейская классификация номеров		
	.		
	Лабораторные работы	-	
	<i>Практические занятия</i>	3	
	Тестирование по классификации номеров		
	Контрольные работы	-	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	2	
	Составление аналитической таблицы по выявлению отличий в российской и европейской классификации номеров		
Тема 2.3 Гостиничные службы	Содержание учебного материала	4	
	1 Характеристика службы приема и размещения		
	2 Характеристика основных гостиничных служб		

	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	3	
	1 Функции службы приема и размещения		
	2 Основные гостиничные службы		
	3 Характеристика гостиничных служб		
	Контрольные работы	-	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	2	
	Реферат «особенности взаимодействия гостиничных служб».		
Тема 2. 4. Персонал гостиничных предприятий	Содержание учебного материала	4	
	1 Профессиональная этика персонала		
	2. Особенности контакта персонала отеля с клиентами		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	3	
	1 Профессиональное мастерство персонала гостиничных служб		
	2 Функциональные обязанности администратора		
	Контрольные работы	-	
<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	2		
Реферат на тему «Формирование стрессоустойчивости»			
<b>Раздел 3. Дополнительные услуги в гостиничной индустрии</b>			

Тема 3.1. Организация и предоставление дополнительных услуг	Содержание учебного материала	4	3	
	1 Характеристика дополнительных услуг 2 Организация питания в гостинице 3 Услуги трансфера 4 Услуги бронирования 5 Физкультурно-оздоровительные услуги 6 Другие виды дополнительных услуг			
	Лабораторные работы	-		
	Практические занятия	3		
	1 Оказание услуг бронирования 2 Организация и оказание дополнительных услуг			
	Контрольные работы	-		
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Реферат «организация и предоставление платных и бесплатных дополнительных услуг»	2		
	Тема 3.2. Анимационные услуги	Содержание учебного материала		4
		1 Понятие анимации 2 Виды анимации 3 Анимационная деятельность отелей		
		Лабораторные работы	-	
Практические занятия		3		
1 Виды и технологии реализации анимационных программ				
Контрольные работы		-		
<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>		2		

	Составление анимационных программ		
Тема 3.3. Организация питания в отеле	Содержание учебного материала	4	
	1 Типы предприятий питания в отеле		
	2 Обслуживание в номерах 3 Организация кейтеринга		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	3	
	Контрольные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
<b>Раздел 4. Продажа и продвижение гостиничного продукта</b>			
Тема 4.1 Взаимодействие отелей с турфирмами	Содержание учебного материала	4	
	1 Формы взаимодействия гостиниц с турфирмами		
	2 Оформление договорной документации 3 Риски в работе с турфирмами		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	3	
	Контрольные работы	-	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i> Выполнение аналитической работы по изучению взаимодействия турфирм и отелей	2	
Тема 4.2 Продвижение	Содержание учебного материала	4	

гостиничного продукта на рынке туристских услуг	1 Современные формы продвижения гостиничных услуг		
	2 Реклама в гостеприимстве		
	Лабораторные работы	-	
	Практические занятия	3	
	Реклама как фактор продвижения и повышения продаж гостиничных услуг		
	Контрольные работы	-	
	<i>Самостоятельная работа обучающихся</i>	2	
	Реферат «Современные технологии продвижения гостиничных услуг».		
Тематика курсовой работы (проекта) <i>(если предусмотрены)</i>		-	
Самостоятельная работа обучающихся над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрены)</i>		-	
		<b>Всего:</b>	<i>104</i>

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 учебной аудитории с мультимедийными средствами обучения.

1.Оборудование учебного тренингового кабинета «Служба приема и размещения гостей»:

*Технические средства обучения:* ноутбук, телевизор.

*Учебно-наглядные пособия:* плакаты, наглядные стенды по разделам дисциплины.

*Специализированная мебель:* доска аудиторная, стойка-кафедра, стол и стул преподавателя, подставка под ТСО, стол и стулья аудиторные, подставка под ТСО, ноутбук, телевизор. .

Рабочие места по количеству обучающихся.

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Лекции	Тренинговый кабинет «Служба приема и размещения гостей»:
Практические занятия	Ноутбук ASUS K42J, телевизор Sony, стойка регистрации переносная, навесной стенд «Образцы документов»
Самостоятельная работа студентов	Читальный зал библиотеки филиала с выходом в Интернет

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

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

**Основная литература:**

- Барчуков И,С. И др.Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов.-М.:КНОРУС.2014

- Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.-М.: Альфа-М, Инфра-М,2014

- Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина, А.А. Ларионова, Л.А. Васильева. - 3-е изд., испр. - М.: Дашков и К, 2012. - 280 с

<http://www.znaniium.com/catalog.php?bookinfo=328825>

- Скобкин С. С.Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма:

Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468869>

- Казаков С. П. Влияние социальных медиа на поведение потребителей в индустрии гостеприимства и в туризме: Монография/С.П.Казаков - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 98 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=508573>

#### **Дополнительная литература:**

- Ляпина И.Ю. и др. Индустриальная база гостиниц и туристских комплексов. М.: Издательский центр "Академия" 2013

- Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов/сост. Ю.Ф. Волков. - изд. 2-е, переаб. и доп. \_ Ростов н/Д: Феникс, 2014. - 734 с

- В.С. Сенин, Туризм, Мини-словарь, - М.: Финансы и статистика, 2010.

- Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — М. : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2013. — 224 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=465410>

- Матюхина, Ю. А. Индустрия туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю.А. Матюхина. — 2-е изд., стер. — М. : Флинта, 2013. — 312 с.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=462825>

#### **Газеты:**

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

#### **Журналы:**

«Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»

«Гостиничное дело»

«Отель»

#### **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

- [www.znanium.com](http://www.znanium.com) – электронно-библиотечная система

#### **Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

- Информационно-правовая система «КонсультантПлюс»

- Пакет приложений Microsoft Office 2010

- 1 С: Индустрия питания и гостеприимства. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях

- БИТ: Отель 8. ПРОФ версия

- Программа для ЭВМ система он-лайн бронирования «Сфера-турсервис»

#### 4. 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 (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p><i>Освоенные умения</i></p> <p>обслуживать, регистрировать гостей ;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- оказание качественных услуг;</li><li>- организация продаж гостиничных услуг</li></ul> <p><i>Усвоенные знания</i></p> <p>освоение требований к гостиничным предприятиям;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- требования к работе персонала;</li><li>- типология гостиниц и классификацию 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>Дифференцированный зачет по дисциплине.</p>