

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ

**ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Среднее профессиональное образование

ГОСТИНИЧНАЯ ИНДУСТРИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Специальность
43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника:
Менеджер

Казань 2019

Рабочая программа учебной дисциплины «Гостиничная индустрия» (для 2019 года набора) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис, утвержденного Министерством образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N 475, и учебным планом, утвержденным Ученым советом Российского университета кооперации.

Разработчик:

Мурзаева Г.В., преподаватель кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) от 13.03.2019, протокол №7

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 03.04.2019 протокол №5

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 18.04.2019, протокол №4

©Казанский кооперативный
институт (филиал) Российского
университета кооперации, 2019
© Мурзаева Г.В., 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ГОСТИНИЧНАЯ ИНДУСТРИЯ»	4
1.1. Область применения программы.....	4
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3.Цель и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины	4
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины (по ФГОС):	5
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы.....	6
2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Гостиничная индустрия»	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	12
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению ..	12
3.2. Информационное обеспечение обучения	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ..	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ГОСТИНИЧНАЯ ИНДУСТРИЯ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа «Гостиничная индустрия» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом от 7 мая 2014 г № 475, и учебным планом, утвержденным Ученым советом Российского университета кооперации по специальности СПО 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина «Гостиничная индустрия» относится к общепрофессиональным дисциплинам общеобразовательного цикла.

1.3. Цель и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

Сформировать базовые теоретические знания и практические навыки обучающегося, в области организации и ведения гостиничной индустрии, для освоения профессиональных компетенций по специальности Гостиничный сервис.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- организовать рабочее место в сфере гостиничного обслуживания
- организовать и предоставить гостиничные услуги
- уметь информировать потребителя о гостиничном сервисе
- бронировать и аннулировать заказ

знать:

- современное состояние и развитие гостиничной индустрии;
- гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания;
- государственное регулирование гостиничной деятельности
- гостиничные предприятия и их классификация
- основные службы гостиничных предприятий
- взаимодействие персонала отеля с клиентами и турфирмами;

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих 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. Владеть информационной культурой, анализировать и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.

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

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

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины (по ФГОС):

	Очная форма	Заочная форма
Максимальная учебная нагрузка обучающегося	71	71
обязательная аудиторная учебная нагрузка	56	10
самостоятельная работа обучающегося	15	61

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

очная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	71
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	56
в том числе: теоретическое обучение	28
практические занятия	28
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	15
Промежуточная аттестация	Зачет
5 семестр – на базе основного общего образования	
3 семестр – на базе среднего общего образования	

заочная форма обучения

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	71
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	10
в том числе: теоретическое обучение	4
практические занятия	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	61
Промежуточная аттестация	Зачет
3 курс – на базе основного общего образования	
2 курс – на базе среднего общего образования	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Гостиничная индустрия»

очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические работы	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение. Понятие гостиничной индустрии и гостеприимства	Содержание учебного материала:	2	1
	Содержание дисциплины и ее задачи. Связь с другими учебными дисциплинами.		
	Практическое занятие	2	2
Тема 1. Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала:	2	1
	Индустрия туризма и индустрия гостеприимства		
	Факторы развития индустрии гостеприимства	2	
	Практическое занятие	2	2
	Перспективы развития индустрии гостеприимства в Российской Федерации		
	Перспективы развития индустрии гостеприимства в Республике Татарстан	2	
	Самостоятельная работа	2	3
Международная классификация отелей			
Тема 2. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания	Содержание учебного материала	2	1
	Понятие и характеристики гостиничных услуг.		
	Гостиничный продукт как комплекс услуг	2	
	Практическое занятие	2	2
	Разработка гостиничного продукта		
	Виды тарифов и их применение	2	
	Самостоятельная работа	2	3
Требования к гостиницам			
Тема 3. Гостиничные предприятия. Понятие и классификация	Содержание учебного материала	2	1
	Гостиницы. Характеристики и система классификаций. Классификация гостиниц по уровню комфорта. Классификация гостиниц в РФ. Типология гостиниц		
	Практическое занятие	2	2
	Прочие классификации гостиничных предприятий. Функциональные назначения гостиниц		

	Самостоятельная работа		
	Обозначения услуг размещения питания, принятые в международной практике	2	3
Тема 4. Государственное регулирование гостиничного дела	Содержание учебного материала	2	1
	Лицензирование гостиничной деятельности.		
	Стандартизация и сертификация гостиничных услуг	2	
	Практическое занятие	2	2
	Показатели качества гостиничных услуг		
	Самостоятельная работа	2	3
	Требования к персоналу гостиничного предприятия		
Тема 5. Основные службы гостиничного предприятия	Содержание учебного материала	2	1
	Служба бронирования. Служба приема и размещения		
	Служба безопасности. Инженерно-техническая служба.	2	
	Практическое занятие	2	2
	Требования к работникам гостиниц		
	Служба общественного питания	2	
	Самостоятельная работа	2	3
Требования к работникам ресторана			
Тема 6. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	Содержание учебного материала	2	1
	Профессиональная этика работников гостиничных предприятий		
	Клиенты гостиничных предприятий и их типы	2	
	Практическое занятие	2	2
	Психологический портрет гостей.		
	Конфликтные ситуации и их разрешение	2	
	Этикет телефонных разговоров	2	
	Самостоятельная работа	3	3
Типы клиентов гостиничного предприятия			
Тема 7. Взаимоотношение гостиничных предприятий с турфирмами	Содержание учебного материала:	2	1
	Особенности ведения переговоров с представителями турфирм		
	Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами	2	
	Практическое занятие	2	2
Особенности ведения переговоров с представителями турфирм			

	Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами	2	
	Самостоятельная работа	2	3
	Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами.		
	Итого:	28/28/15	

очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и практические работы	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение. Понятие гостиничной индустрии и гостеприимства	Самостоятельная работа	2	3
	Содержание дисциплины и ее задачи. Связь с другими учебными дисциплинами.		
	Практическое занятие	2	2
	Современные тенденции развития индустрии гостеприимства		
Тема 1. Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала:	2	1
	Индустрия туризма и индустрия гостеприимства		
	Факторы развития индустрии гостеприимства	2	
	Практическое занятие	2	2
	Перспективы развития индустрии гостеприимства в Российской Федерации		
	Перспективы развития индустрии гостеприимства в Республике Татарстан	2	
	Самостоятельная работа	2	3
Международная классификация отелей			
Тема 2. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания	Самостоятельная работа	2	3
	Понятие и характеристики гостиничных услуг.		
	Гостиничный продукт как комплекс услуг	2	
	Самостоятельная работа	2	3
	Разработка гостиничного продукта		
	Виды тарифов и их применение	2	
	Самостоятельная работа	2	3
Требования к гостиницам			
Тема 3.	Самостоятельная работа	2	3

Гостиничные предприятия. Понятие и классификация	Гостиницы. Характеристики и система классификаций. Классификация гостиниц по уровню комфорта. Классификация гостиниц в РФ. Типология гостиниц		
	Самостоятельная работа	2	3
	Прочие классификации гостиничных предприятий. Функциональные назначения гостиниц		
	Самостоятельная работа	2	3
Обозначения услуг размещения питания, принятые в международной практике			
Тема 4. Государственное регулирование гостиничного дела	Самостоятельная работа	2	3
	Лицензирование гостиничной деятельности.		
	Стандартизация и сертификация гостиничных услуг	2	
	Самостоятельная работа	2	3
	Показатели качества гостиничных услуг		
	Самостоятельная работа	2	3
Требования к персоналу гостиничного предприятия			
Тема 5. Основные службы гостиничного предприятия	Самостоятельная работа	2	3
	Служба бронирования. Служба приема и размещения		
	Служба безопасности. Инженерно-техническая служба.	2	
	Самостоятельная работа	2	3
	Требования к работникам гостиниц		
	Служба общественного питания	2	
	Самостоятельная работа	2	3
Требования к работникам ресторана			
Тема 6. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	Самостоятельная работа	2	3
	Профессиональная этика работников гостиничных предприятий		
	Клиенты гостиничных предприятий и их типы	2	
	Самостоятельная работа	2	3
	Психологический портрет гостей.		
	Конфликтные ситуации и их разрешение	2	
	Этикет телефонных разговоров	2	
	Самостоятельная работа	3	3
Типы клиентов гостиничного предприятия			
Тема 7.	Самостоятельная работа	2	3

Взаимоотношение гостиничных предприятий с турфирмами	Особенности ведения переговоров с представителями турфирм		
	Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами	2	
	Самостоятельная работа	2	3
	Особенности ведения переговоров с представителями турфирм		
	Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами	2	
	Самостоятельная работа	2	3
	Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами.		
Итого:		4/6/61	

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

Учебная дисциплина реализуется в кабинете *менеджмента и экономики организации*.

Оборудование учебного кабинета:

Стандартная учебная мебель:

Столы аудиторные двухместные;

Стол письменный;

Стул;

Стулья ученические;

Доска аудиторная;

Кафедра.

Демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия:

Наглядное пособие «Школы управления»;

Наглядное пособие «Коммуникационный процесс»;

Оборудование, технические средства обучения:

Переносное мультимедийное оборудование.

Программное обеспечение:

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.

a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning

b. Windows 8/

2. Система тестирования INDIGO

3. Консультант + версия проф.

4. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox

3.2. Информационное обеспечение обучения

Законодательно-нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): [Текст]:офици. текст по состоянию 8 декабря 2011 г. - М.: Издательство «Приор», 2011. – 460с.

2. Порядок классификации объектов в туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи. Утвержден приказом Минспорттуризма России от 25.01.2011 №35

3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Утверждены Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 № 490

4. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»

5. Федеральная программа развития въездного и внутреннего туризма в Российской Федерации в 2011-2018 г.

Основная литература:

1. Можаяева, Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1006202>

Дополнительная литература:

1. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.С. Барчуков [и др.]. — Москва : КноРус, 2019. — 165 с. - Режим доступа: <https://www.book.ru/book/931087>

Интернет-ресурсы:

- 1) www.russiaturism.ru – официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации
- 2) tourism.tatarstan.ru – официальный сайт Государственного комитета по туризму Республики Татарстан
- 3) mdms.tatarstan.ru – официальный сайт министерства по делам молодёжи и спорту Республики Татарстан
- 4) турбрендроссии.рф – официальный сайт всероссийского конкурса «Туристический бренд России»
- 5) www.visit-russia.ru – сайт профессионального объединения в сфере российско-китайского туризма «Мир без границ»
- 6) mkrf.ru – официальный сайт министерства культуры Российской Федерации
- 7) www.minsport.gov.ru – официальный сайт министерства спорта Российской Федерации
- 8) классификация-туризм.рф – федеральный перечень туристских объектов

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, проверки выполнения самостоятельной работы.

Оценка качества освоения учебной программы включает текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию по итогам освоения дисциплины.

Результаты обучения: умения, знания	Форма контроля и оценивания
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:	
Организовать рабочее место в сфере гостиничного обслуживания	Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Зачет
Организовать и предоставить гостиничные услуги	Тестовые задания, доклады, контрольная работа. Зачет
Уметь информировать потребителя о гостиничном сервисе	Тестовые задания, доклады Зачет
Бронировать и аннулировать заказ	Тестовые задания, доклады. Зачет
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:	
Современное состояние и развитие гостиничной индустрии	Тестовые задания Зачет
Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания	Тестовые задания Зачет
Государственное регулирование гостиничной деятельности	Тестовые задания Зачет
Гостиничные предприятия и их классификация	Тестовые задания, доклады Зачет
Основные службы гостиничных предприятий	Тестовые задания, доклады. Зачет
Взаимодействие персонала отеля с клиентами и турфирмами;	Тестовые задания, контрольная работа Зачет