

**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):**

|   | <b>Очная форма</b> | <b>Заочная форма</b> |
|---|--------------------|----------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка обучающегося</b> | 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*

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

#### *заочная форма обучения*

| <b>Вид учебной работы</b>                               | <b>Объем часов</b> |
|---|--------------------|
| <b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>            | 71                 |
| <b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b> | 10                 |
| в том числе: теоретическое обучение                     | 4                  |
| практические занятия                                    | 6                  |
| <b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>      | 61                 |
| <b>Промежуточная аттестация</b>                         | 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                |
| <b>Введение. Понятие гостиничной индустрии и гостеприимства</b>          | <b>Содержание учебного материала:</b>   | 2           | 1                |
|  | Содержание дисциплины и ее задачи. Связь с другими учебными дисциплинами.   |             |                  |
|  | <b>Практическое занятие</b>   | 2           | 2                |
| <b>Тема 1. Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства</b> | <b>Содержание учебного материала:</b>   | 2           | 1                |
|  | Индустрия туризма и индустрия гостеприимства  |             |                  |
|  | Факторы развития индустрии гостеприимства   | 2           |                  |
|  | <b>Практическое занятие</b>   | 2           | 2                |
|  | Перспективы развития индустрии гостеприимства в Российской Федерации  |             |                  |
|  | Перспективы развития индустрии гостеприимства в Республике Татарстан  | 2           |                  |
|  | <b>Самостоятельная работа</b>   | 2           | 3                |
| Международная классификация отелей                                       |   |             |                  |
| <b>Тема 2. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания</b>   | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2           | 1                |
|  | Понятие и характеристики гостиничных услуг.   |             |                  |
|  | Гостиничный продукт как комплекс услуг  | 2           |                  |
|  | <b>Практическое занятие</b>   | 2           | 2                |
|  | Разработка гостиничного продукта  |             |                  |
|  | Виды тарифов и их применение  | 2           |                  |
|  | <b>Самостоятельная работа</b>   | 2           | 3                |
| Требования к гостиницам  |   |             |                  |
| <b>Тема 3. Гостиничные предприятия. Понятие и классификация</b>          | <b>Содержание учебного материала</b>  | 2           | 1                |
|  | Гостиницы. Характеристики и система классификаций. Классификация гостиниц по уровню комфорта. Классификация гостиниц в РФ. Типология гостиниц |             |                  |
|  | <b>Практическое занятие</b>   | 2           | 2                |
|  | Прочие классификации гостиничных предприятий. Функциональные назначения гостиниц  |             |                  |

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

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

*очная форма обучения*

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

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

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

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 гостинцы 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](http://www.russiaturism.ru) – официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации
- 2) [tourism.tatarstan.ru](http://tourism.tatarstan.ru) – официальный сайт Государственного комитета по туризму Республики Татарстан
- 3) [mdms.tatarstan.ru](http://mdms.tatarstan.ru) – официальный сайт министерства по делам молодёжи и спорту Республики Татарстан
- 4) [турбрендроссии.рф](http://турбрендроссии.рф) – официальный сайт всероссийского конкурса «Туристический бренд России»
- 5) [www.visit-russia.ru](http://www.visit-russia.ru) – сайт профессионального объединения в сфере российско-китайского туризма «Мир без границ»
- 6) [mkrf.ru](http://mkrf.ru) – официальный сайт министерства культуры Российской Федерации
- 7) [www.minsport.gov.ru](http://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                          |
|---|--|
| <b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</b> |  |
| 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<br>Зачет                   |
| Бронировать и аннулировать заказ                                  | Тестовые задания, доклады. Зачет                     |
| <b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</b> |  |
| Современное состояние и развитие гостиничной индустрии            | Тестовые задания<br>Зачет                            |
| Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания           | Тестовые задания<br>Зачет                            |
| Государственное регулирование гостиничной деятельности            | Тестовые задания<br>Зачет                            |
| Гостиничные предприятия и их классификация                        | Тестовые задания, доклады<br>Зачет                   |
| Основные службы гостиничных предприятий                           | Тестовые задания, доклады. Зачет                     |
| Взаимодействие персонала отеля с клиентами и турфирмами;          | Тестовые задания, контрольная работа<br>Зачет        |