



УТВЕРЖДЕНО:
Педагогическим советом Колледжа
Протокол №5 от «28» января 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.В.01. Основы индустрии гостеприимства

основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена
по специальности: *43.02.14 Гостиничное дело*
Квалификация: *специалист по гостеприимству*
год начала подготовки: 2022

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Старикова Е.В.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14.Гостиничное дело</i>	<i>Варламова А.В.</i>



СОДЕРЖАНИЕ

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



1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.В.01. Основы индустрии гостеприимства

1.1. Область применения программы

Учебная дисциплина «Основы индустрии гостеприимства» является вариативной частью общепрофессионального цикла основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14. Гостиничное дело.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 1 - ОК 5, ОК 9- ОК 11, ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2, ПК 4.2.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

№ п/п	Код формируемой компетенции	Умения	Знания
1.	ПК 1.2.	организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;	Знания: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях;
2.	ПК 2.2.	анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и	Знания: технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной



		контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;	санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания;
3.	ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживаемому персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок



			регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
4.	ПК 4.2.	осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг, выделять целевой сегмент клиентской базы собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка, ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж	способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж;



			перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта
5.	ОК 1.	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
6.	ОК 2.	Определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации ; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска.	Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.
7.	ОК 3.	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;	Содержание актуальной нормативно-правовой документации;



		выстраивать траектории профессионального и личного развития	современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
8.	ОК 4.	Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности
9.	ОК 5.	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений..
10	ОК 9.	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
11	ОК 10.	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
12	ОК 11.	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в	основы предпринимательской деятельности; основы




		профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования	финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации
13	ЛР 14	Демонстрирует профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации	
14	ЛР 15	Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i>	
15	ЛР 16	Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях	
16	ЛР 17	Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами	
17	ЛР 18	Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности	
18	ЛР 19	Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>	
19	ЛР 20	Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.	
20	ЛР 21	Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях	

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ



2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	90
в т.ч. в форме практической подготовки	-
в т. ч.:	
теоретическое обучение	30
лабораторные работы <i>(если предусмотрено)</i>	-
практические занятия <i>(если предусмотрено)</i>	32
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено для специальностей)</i>	-
контрольная работа <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа	8
Консультации	2
Промежуточная аттестация в форме экзамена	18

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 11

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.В.01. Основы индустрии гостеприимства

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, лабораторные занятия, семинары, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4
Раздел 1. Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства			
Тема 1.1. История развития индустрии гостеприимства в России и в мире	Содержание учебного материала лекций	4	ОК 1 - ОК 5, ОК 9-ОК 11, ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2, ПК 4.2.
	Основные исторические этапы развития индустрии гостеприимства. Факторы развития индустрии гостеприимства.		
	Практические занятия	6	
	Исторические этапы развития индустрии гостеприимства		
Тема 1.2. Современное состояние и тенденции развития индустрии гостеприимства	Самостоятельная работа	2	
	Подготовка презентаций: «Гостиничные сети». Анализ литературы для участия в круглом столе		
Тема 1.2. Современное состояние и тенденции развития индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала лекций	4	ОК 1 - ОК 5, ОК 9-ОК 11, ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2, ПК 4.2.
	Современное состояние индустрии гостеприимства. МГА. РГА. Национальные и международные цепи. Международные гостиничные сети в РФ. Основные тенденции развития индустрии гостеприимства		
	Практические занятия	6	
Круглый стол на тему «Современное состояние и тенденции развития индустрии гостеприимства»			
Тема 1.3. Гостиничные услуги	Содержание учебного материала лекций	2	ОК 1 - ОК 5, ОК 9-ОК 11, ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2, ПК 4.2.
	Понятие и особенности гостиничных услуг. Основные и дополнительные услуги. Гостиничный продукт и его характеристики.		



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

СМК
РГУТИС

Лист 12

	Практические занятия	4	
	Характеристика и отличительные особенности гостиничных услуг. Гостиничный продукт и его свойства. Отличительные особенности гостиничного продукта		
	Самостоятельная работа	2	
	Подготовка реферата и презентации на тему: «Современные модели гостиничного продукта»		
Тема 1.4. Правовые аспекты гостиничной деятельности в Российской Федерации	Содержание учебного материала лекций	2	ОК 1 - ОК 5, ОК 9-ОК 11, ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2, ПК 4.2.
	Нормативно-правовое обеспечение деятельности гостиничных предприятий в РФ. Стандартизация гостиничных услуг.		
	Практические занятия	4	
	Правила предоставления гостиничных услуг. Основные нормативно-правовые документы гостиничной отрасли в РФ		
Раздел 2. Гостиничные предприятия			
Тема 2.1 Классификация гостиниц	Содержание учебного материала лекций	2	ОК 1 - ОК 5, ОК 9-ОК 11, ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2, ПК 4.2.
	Понятие средства размещения. Стандартная классификация средств размещения, разработанная ЮНВТО. Типология гостиниц.		
Тема 2.2 Классификация номеров	Содержание учебного материала лекций	2	ОК 1 - ОК 5, ОК 9-ОК 11, ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2, ПК 4.2.
	Классификация номеров в РФ. Европейская классификация номеров		
	Практические занятия	2	
	Тестирование по классификации номеров		
	Самостоятельная работа	2	
	Составление аналитической таблицы по выявлению отличий в российской и европейской классификации номеров		
Тема 2.3 Гостиничные службы	Содержание учебного материала лекций	2	ОК 1 - ОК 5, ОК 9-ОК 11, ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2, ПК 4.2.
	Характеристика службы приема и размещения. Характеристика основных гостиничных служб		
	Практические занятия	4	
	Функции службы приема и размещения. Основные гостиничные службы.		



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

СМК
РГУТИС

Лист 13

	Характеристика гостиничных служб		
Тема 2. 4. Персонал гостиничных предприятий	Содержание учебного материала лекций	2	ОК 1 - ОК 5, ОК 9-ОК 11, ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2, ПК 4.2.
	Профессиональная этика персонала. Особенности контакта персонала отеля с клиентами		
	Практические занятия	2	
	Профессиональное мастерство персонала гостиничных служб. Функциональные обязанности администратора		
Раздел 3. Дополнительные услуги, предоставляемые в гостиничных предприятиях			
Тема 3.1. Организация и предоставление дополнительных услуг	Содержание учебного материала лекций	2	ОК 1 - ОК 5, ОК 9-ОК 11, ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2, ПК 4.2.
	Характеристика дополнительных услуг. Организация питания в гостинице. Услуги трансфера. Услуги бронирования. Физкультурно-оздоровительные услуги. Другие виды дополнительных услуг		
Тема 3.2. Анимационные услуги	Содержание учебного материала лекций	4	ОК 1 - ОК 5, ОК 9-ОК 11, ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2, ПК 4.2.
	Понятие анимации. Виды анимации. Анимационная деятельность отелей	4	
	Практические занятия		
	Виды и технологии реализации анимационных программ	2	
	Самостоятельная работа Разработка анимационной программы на один день.		
Тема 3.3. Организация питания в отеле	Содержание учебного материала лекций	4	ОК 1 - ОК 5, ОК 9-ОК 11, ПК 1.2., ПК 2.2., ПК 3.2, ПК 4.2.
	Организация службы питания в гостинице. Типы предприятий питания в гостинице. Обслуживание в номерах (room-service). Кейтеринг как сектор сферы службы питания. Виды кейтеринга		
Консультации		2 часа	
Промежуточная аттестация		18 часов	
Всего:		92 часа	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 14

*Внутри каждого раздела указываются соответствующие темы. По каждой теме описывается содержание учебного материала (в дидактических единицах), наименования необходимых лабораторных работ и практических занятий (отдельно по каждому виду), контрольных работ, а также примерная тематика самостоятельной работы. Если предусмотрены курсовые работы (проекты) по дисциплине, описывается примерная тематика. Объем часов определяется по каждой позиции столбца 3 (отмечено звездочкой *). Уровень освоения проставляется напротив дидактических единиц в столбце 4 (отмечено двумя звездочками **).*

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 учебных кабинетов:

- организации деятельности сотрудников службы приема, размещения;
- организации деятельности сотрудников службы питания;
- организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

Реализация программы дисциплины требует наличия лаборатории:
"Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями);
«Учебный ресторан (или бар)».

Реализация программы дисциплины требует наличия тренажерного комплекса: «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

Оборудование кабинетов: специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекционное оборудование. Комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья. Доска. Набор учебно – наглядных пособий.

Оборудование тренажерного комплекса «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»: специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекционное оборудование. Система управления гостиницей Logus HMS. Персональный компьютер. Стойка ресепшн. Телефон. Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс). Сейф. POS-терминал. Шкаф для папок. Детектор валют. Лотки для бумаги. Доска. Набор учебно – наглядных пособий

Оборудование лаборатории "Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)": кровать одноместная – 2 штуки. Прикроватная тумбочка – 2 штуки. Настольная лампа (напольный светильник) - 1 штука. Бра – 2 штуки. Мини – бар - 1 штука. Стол - 1 штука. Кресло - 2 штуки. Стул - 1 штука. Зеркало - 1 штука. Шкаф - 1 штука. Телефон - 1 штука. Верхний светильник - 1 штука. Кондиционер - 1 штука. Телевизор - 1 штука. Гладильная доска - 1 штука. Утюг - 1 штука. Пылесос - 1 штука. Душевая кабина - 1 штука. Унитаз - 1 штука. Раковина - 1 штука. Зеркало в ванной комнате - 1 штука. Одеяло – 2 штуки. Подушка – 6 штук. Покрывало – 2 штуки. Комплект постельного белья – 4 комплекта. Шторы -2 штуки. Напольное покрытие - 1 штука. Укомплектованная тележка горничной - 1 штука. Ершик для унитаза - 1 штука. Ведерко для мусора - 1 штука. Держатель для туалетной бумаги - 1 штука. Стакан - 2 штуки. Полотенце для



лица – 2 штуки. Полотенце для тела – 2 штуки. Полотенце для ног – 2 штуки. Салфетка на раковину - 2 упаковки. Полотенце коврик – 2 штуки. Индивидуальные косметические принадлежности - 2 комплекта.

Оборудование лаборатории - "Учебный ресторан (или бар)": специализированная учебная мебель. Интерактивная доска smart board (x880i5 со встроенным проектором UF65 0001381625, ноутбук ASUS N53SM. Блендер барный Blendtec Xpress, ванна-стол цельнотянутая ВМ-32/557Л нерж. сталь, кофемашинa Siemens TK76209 автоматическая, льдогенератор кубикового льда WESSAMAT SMART-LINE S 18 L, охлаждаемый стол, печь микроволновая Kuechenbach WL1000DI-C30C, соковыжималка универсальная Sammic LI-240 профессиональная, стаканомоечная машина UNIKA 35S ПРОЕКТ SYSTEM SPL, стеллаж СК 1000/600/1850 нерж.сталь 4 полки, стол банкетный полукруглый, стол банкетный прямоугольный, стойка барная, стол рабочий СП-123/1507 без борта нерж.сталь, стол-вставка СП-123/400 нерж.сталь с полкой, стул «Эдинбург 1», стул «Эдинбург 2» барный, флипчарт на треноге Attache 70x100, холодильный шкаф, шкаф раздевалка ШРМ-С метал. двухсекц., барный инвентарь, столовая посуда и стекло, столовые приборы. Комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья; Блендер Кофемашинa; Льдогенератор; Машина посудомоечная; Салат-бар; Шкаф винный; Миксер для молочных коктейлей.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 400 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0787-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/960133>
2. Сафронова, Т.Н. Инновации в гостиничной деятельности : учеб. пособие / Т.Н. Сафронова. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2018. - 156 с. - ISBN 978-5-7638-3948-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1032196>

Дополнительные источники:

1. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473650>



2. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2020. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415579>

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

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.*

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Освоение содержания учебной дисциплины «Основы индустрии гостеприимства» обеспечивает достижение студентами следующих умений:</p> <p>организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</p> <p>выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;</p> <p>анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания,</p>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none">– домашние задания проблемного характера;– практические задания/работы– работа в малых группах, выполнение заданий проектного характера;- разработка анимационной программы;- тестирования. <p>Промежуточная аттестация: Экзамен</p>



организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;

Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг, выделять целевой сегмент клиентской базы

сбирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка, ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж

распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).

Определять задачи поиска информации; определять

Необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое



в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска. определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития, Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования



знаний:

законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях; технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания; задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок



регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке;
способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
виды отчетности по продажам;
нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж;
перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта
актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях, методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности,



<p>номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.</p> <p>Содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>Психология коллектива; психология личности основы проектной деятельности особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.</p> <p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации</p>	
ЛР 14. Демонстрирует профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации	
ЛР 15. Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i>	
ЛР 16. Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях	



ЛР 17. Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами	
ЛР 18. Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности	
ЛР 19. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>	
ЛР 20. Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.	
ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях	