



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **ОСНОВЫ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

специальность 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании»

факультет туристского сервиса

форма обучения очная цикл дисциплин ОП.11.

Всего учебных занятий	106 час
в том числе:	
<i>аудиторных</i>	60 часа
из них:	
лекций	28 часа
практических	32 часов
<i>самостоятельных</i>	46 часов
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	
Дифференцированный зачет	4 семестр



Рабочая учебная программа составлена на основании ФГОС СПО  
и учебного плана МГИИТ имени Ю.А.Сенкевича  
на кафедре «Гостиничное дело»  
факультета туризма и гостеприимства

Составитель рабочей учебной программы  
доцент, к.п.н. Троицкая Н.Г.

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры Гостиничное дело  
Протокол заседания от «30» августа 2016 г. № 1

Заведующий кафедрой Ковалева Н.И

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева



## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины «Основы индустрии гостеприимства» – приобретение студентами теоретических и практических навыков по основам индустрии гостеприимства, рассмотрение гостиничной индустрии как стратегического ресурса развития отечественного и мирового туризма, овладение методами комплексного предоставления услуг в сфере гостиничного бизнеса, формирование навыков профессионального этикета работников сервиса.

Студентам были прочитаны курсы лекций по дисциплинам:

- Документационное обеспечение управления,
- Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности,
- Техническое оснащение организаций общественного питания и охрана труда,
- Организация туристской индустрии.

Дисциплина «Основы индустрии гостеприимства» является продолжением в изучении общепрофессионального цикла дисциплин и помогает студенту подробно ознакомиться с организацией обслуживания гостей в процессе проживания в гостинице, проанализировать изменения, происходящие на российском и международном туристских рынках.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ППСЗ

В структуре программы подготовки специалистов среднего звена учебная дисциплина «Основы индустрии гостеприимства» входит в цикл общепрофессиональных дисциплин.

Содержательно она закладывает основы знаний и умений для освоения последующих дисциплин профессиональных модулей ПМ.01 «Организация питания в организациях общественного питания», ПМ.02 «Организация обслуживания в организациях общественного питания», ПМ.04 «Контроль качества продукции и услуг общественного питания», а также успешного прохождения производственной практики.

Наряду с экономикой организации, правовым обеспечением профессиональной деятельности, бухгалтерским учетом, документационным обеспечением управления, финансами и валютно-финансовыми операциями организации, информационно-коммуникационными технологиями в профессиональной деятельности и другими учебными дисциплинами, курс «Основы индустрии гостеприимства» выступает важным элементом в подготовке квалифицированных кадров.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Менеджер по организации питания должен обладать общими и профессиональными 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 8. – Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ПК 3.1 Выявлять потребности потребителей продукции и услуг организации общественного питания.

ПК 3.2 . Формировать спрос на услуги общественного питания, стимулировать их сбыт.

### **В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

*знать:*

- Принципы организации гостиничной индустрии;
- Специфику гостиничного обслуживания в рекреационных зонах;
- Требования к средствам размещения гостиниц;
- Структуру гостиниц;
- Цикл обслуживания туристов;
- Принципы функционирования предприятий питания в гостиничных комплексах;
- Основные понятия этики работников служб гостиниц;

*уметь:*

- Организовывать размещение рекреационной зоны;
- Обеспечивать деятельность по обслуживанию туристов в гостиничном комплексе;
- Соблюдать требования профессиональной этики при обслуживании туристов.

*иметь практический опыт:*

- Оказания сервисных услуг в туристско –гостиничных комплексах;
- Организации и контроля работы персонала основных служб гостиницы;
- Оформления и ведения документационного обеспечения деятельности гостиничного предприятия.

## **4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ ПО ВИДАМ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Всего часов по очной форме обучения</b>
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	60
в том числе:	
- лекции	28
- практические и семинарские занятия	32
<b>Самостоятельная работа студентов - всего</b>	46
в том числе:	
- курсовая работа	
- подготовка сообщений, докладов, рефератов	14
- решение ситуационных задач, контрольных заданий	10
- подготовка к интерактивным занятиям, деловым играм	10
- работа с литературой, источниками сети Интернет	12
- другие виды СРС	
Вид промежуточной аттестации – дифференцированный	4 семестр



зачет	
<b>Общая трудоемкость (в часах)</b>	106

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование темы	Содержание
<b>Раздел 1. «Исторические аспекты формирования гостиничного сервиса»</b>		
1	Тема 1.1 Сущность гостиничного сервиса.	Основные аспекты гостеприимства: гость и его потребности, средство размещения, гостиница, гостиничные услуги и их свойства
2	Тема 1.2 Этапы развития гостеприимства в мире и в России.	Зарождение гостиничных услуг в Древнем мире. Влияние политических, экономических и социально – культурных факторов на развитие гостиничных услуг в Средние века. Причины появления гостиничных предприятий на Руси. Гостиничный сервис в 19- 20 веках. Опыт великих реформаторов мировой гостиничной индустрии в развитие сервисных технологий. Воздействие политических и социально- экономических факторов на развитие гостиничного хозяйства в СССР и России «переходного» периода.
<b>Раздел 2. «Гостиничный сервис на современном этапе»</b>		
3	Тема 2.1 Структура мирового гостиничного хозяйства.	Экономическая и географическая структура гостиничного хозяйства. Современное гостиничное хозяйство в России. Современные тенденции мирового гостиничного комплекса. Модели развития гостиничного сервиса
4	Тема 2.2. Типология, инновации и классификация гостиничных предприятий.	Отличительные характеристики гостиничных предприятий различных типов. Экзотические отели. Таймшер – как вид клубного гостиничного сервиса. Хостел – гостиничный сервис для молодёжи. Сельские гостевые дома. Мировые системы классификации гостиниц по звёздам. Классификация гостиниц России. Классы обслуживания.
4	Тема 2.3. Гостиничные цепи	Наиболее известные гостиничные сети (Radisson, Best Western, Hyatt, Marriott, Hilton): принципы работы, география, типы гостиничных цепей и ценовая политика.
<b>Раздел 3. «Особенности средств размещения в России»</b>		
5	Тема 3.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	Права и обязанности исполнителя услуг, условия установления оплаты за размещение, порядок предоставления услуг, требования к качеству и объёму гостиничных услуг, платные и бесплатные услуги, ответственность исполнителей гостиничных услуг перед потребителем.
6	Тема 3.2. Классификация	Основные понятия. Особенности номеров и



	номерного фонда в Российской Федерации	классификационные требования к номерному фонду. Характеристика номерного фонда в зависимости от специфики гостиничного предприятия.
7	Тема 3.3. Финансово – хозяйственная и организационная структура гостиницы	Хозяйственная структура. Структура доходов и расходов. Структура основных и дополнительных услуг. Службы первого и второго уровня: особенности и обзорная характеристика
<b>Раздел 4. «Бронирование номеров»</b>		
8	Тема 4.1. Условия бронирования	Структура службы бронирования. Техническое обеспечение рабочего места сотрудников службы бронирования. Телекоммуникационные технологии резервирования. Системы компьютерного резервирования Apollo, Galileo. Отечественные системы распределения и интернет резервирования. Преимущества On-line бронирования. Альтернативные каналы бронирования: характеристика источников получения запросов на бронирование номеров: личное обращение, телефон, факс, почта, интернет
9	Тема 4.2. Особенности отношений между гостиницами и турбюро	Международная гостиничная конвенция. Международный Кодекс отношений между гостиницами и турбюро.
10	Тема 4.3. Технология и документационное обеспечение бронирования	Типы бронирования. Приём и оформление заказов на бронирование. Учёт номерного фонда гостиницы. Изменения и аннуляция бронирования. Профессиональная этика сотрудников службы бронирования.
<b>Раздел 5. «Организация работы фронт – офиса»</b>		
11	Тема 5.1. Процесс регистрации и размещения	Организационная структура службы приёма и размещения. Штат сотрудников службы приёма и размещения. Ночной аудит. Процедура встречи и размещение гостя гостей. Условия и юридические аспекты регистрации клиента.
12	Тема 5.2. Выезд и выписка гостя	Расчет оплаты за проживание. Процедура выписки гостя. Выезд и проводы гостя. Проблемы службы приёма и размещения.
<b>Раздел 6. «Виды обслуживания гостей»</b>		
13	Тема 6.1. Технология обслуживания номерного фонда	Организация уборки номеров: порядок уборки, объём работ, временные затраты. Программные продукты для организации процессов управления гостиницей, обслуживания номерного фонда, ночного аудита.
14	Тема 6.2 Организация питания	Классификация туристских предприятий питания. Комплекс предприятий питания на территории отеля. Виды питания в гостиничном комплексе. Организация питания в номерах
15	Тема 6.3. Дополнительные услуги. Комплекс питания в гостинице	Телекоммуникационные услуги и услуги АТС в отеле. Услуги бизнес – центра и сервисного бюро. Оздоровительные и медицинские услуги. Организация досуга и отдыха
<b>Раздел 7. «Обеспечение качества обслуживания»</b>		



16	Тема 7.1. Структура качества гостиничного комплекса	Базовое, требуемое и желаемое качество. Критические, приносящие удовлетворение и нейтральные показатели качества обслуживания
17	Тема 7.2. Комфорт – ключевое понятие качества обслуживания	Психологический комфорт, экономический комфорт, информационный и эстетический комфорт в гостиничных комплексах. Особенности восприятия комфорта туристами разных национальностей. Классификация групп туристов в гостиницах. Шкала потребностей туристов.
Раздел 8. «Обеспечение безопасности в гостиничном комплексе»		
18	Тема 8.1. Служба безопасности в отеле	Потребности гостей в безопасности. Организационные формы штата службы безопасности (штатные и наёмные сотрудники). Нормы и
19	Тема 8.2 Обеспечение сохранности личного имущества гостей	Организация камеры хранения. Виды сейфов в отеле, плюсы и минусы сейфов в номере и на ресепшн. Особенности хранения ценностей в депозитных ячейках.

## 5.2. Распределение часов по темам и видам занятий

№ п.п	наименование разделов и тем	лекции	практические и семинары	из них		самостоятельная работа	ВСЕГО часов
				интерактивные	контрольные работы, зачеты		
1	Тема 1.1 Сущность гостиничного сервиса.	1	2			2	5
2	Тема 1.2 Этапы развития гостеприимства в мире и в России.	1				2	3
3	Тема 2.1 Структура мирового гостиничного хозяйства.	2	2			4	8
4	Тема 2.2. Типология, инновации и классификация гостиничных предприятий.	1				2	3
5	Тема 2.3. Гостиничные цепи	2				2	4
6	Тема 3.1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	2	2			2	6
7	Тема 3.2. Классификация номерного фонда в Российской Федерации	1	2			4	7
8	Тема 3.3. Финансово – хозяйственная и организационная структура гостиницы	1				2	3
9	Тема 4.1. Условия бронирования	2	2			2	6
10	Тема 4.2. Особенности отношений между гостиницами и турбюро	2				2	4
11	Тема 4.3. Технология и документационное обеспечение бронирования	1	2			2	5
12	Тема 5.1. Процесс регистрации и размещения	1				2	3
13	Тема 5.2. Выезд и выписка гостя	1	2			2	5
14	Тема 6.1. Технология обслуживания номерного фонда	1	2			2	5
15	Тема 6.2 Организация питания	2		4		2	8
16	Тема 6.3. Дополнительные услуги. Комплекс питания в гостинице	2	2	4		2	10



17	Тема 7.1. Структура качества гостиничного комплекса	1	2			4	7
18	Тема 7.2. Комфорт – ключевое понятие качества обслуживания	1			1	2	4
19	Тема 8.1. Служба безопасности в отеле	1	2			2	5
20	Тема 8.2 Обеспечение сохранности личного имущества гостей	2	1			2	5
Общая трудоемкость (час)		28	23	8	1	46	106

## 6. ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЗАНЯТИЯ

Тема интерактивного занятия	Объем (час)	Форма проведения	Используемые методики, педагогические технологии
Тема 6.2 Организация питания	4	Деловая игра «Национальная кухня – как объект туристского интереса»	Игровое занятие проходит по предварительно составленному сценарию без твердого текста
Тема 6.3. Дополнительные услуги. Комплекс питания в гостинице	4	Профессионально-деловые игры по анимации в ресторане	Игровое занятие «Конкурс кулинаров»

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### 7.1. Контрольные работы

№ п/п	№№ тем дисциплины	Наименование практической работы	Трудоемкость (часы)
1.	№ 7.2	Контрольная работа №1 «Качество обслуживания в гостинице»	1

### 7.2. Подготовка к семинарским занятиям

#### Семинар 1

**Тема: 1.1.** Исторические аспекты формирования гостиничного сервиса

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим исторические аспекты формирования гостиничного сервиса.

**Цель семинарского занятия:** Составление словаря профессиональных терминов.

Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.





**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Герда, 2010. – 576 с.
2. Кусков А.С. Основы туризма: учебник. – М.: Кнорус, 2010. – 480 с.
3. Кутепова Г.Н., Николашин В.Н. Организация производства на предприятия туризма: учебное пособие. М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. –147 с.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

**Семинар 2.**

**Тема: 4.1, 4.2** Гостиничный сервис на современном этапе

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим гостиничный сервис на современном этапе.

**Цель семинарского занятия:** 1. Подготовка рефератов. Составление словаря профессиональных терминов. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу.

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Герда, 2010. – 576 с.
2. Кусков А.С. Основы туризма: учебник. – М.: Кнорус, 2010. – 480 с.
3. Кутепова Г.Н., Николашин В.Н. Организация производства на предприятия туризма: учебное пособие. М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. –147 с.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

**Семинар 3.**

**Тема 3.1** Особенности средств размещения в России

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим особенности средств размещения в России.

**Цель семинарского занятия:** формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка презентаций «Разновидности организации досуга и отдыха».

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Герда, 2010. – 576 с.
2. Кусков А.С. Основы туризма: учебник. – М.: Кнорус, 2010. – 480 с.
3. Кутепова Г.Н., Николашин В.Н. Организация производства на предприятия туризма: учебное пособие. М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. –147 с.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

**Семинар 4.**

**Тема 4.3** Бронирование номеров. Организация работы фронт-офиса



**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим процесс бронирование номеров. Организация работы фронт-офиса.

**Цель семинарского занятия:** изучение вопросов организации работы фронт-офиса.

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Герда, 2010. – 576 с.
2. Кусков А.С. Основы туризма: учебник. – М.: Кнорус, 2010. – 480 с.
3. Кутепова Г.Н., Николашин В.Н. Организация производства на предприятия туризма: учебное пособие. М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. –147 с.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

### Семинар 5

#### **Тема 5.1. Организация работы фронт – офиса**

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим организация работы фронт – офиса.

**Цель семинарского занятия:** Подготовка сообщений «Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ». Составление словаря профессиональных терминов. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Разбор ситуационных заданий.

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Герда, 2010. – 576 с.
2. Кусков А.С. Основы туризма: учебник. – М.: Кнорус, 2010. – 480 с.
3. Кутепова Г.Н., Николашин В.Н. Организация производства на предприятия туризма: учебное пособие. М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. –147 с.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

### Семинар 6

#### **Тема 6.1. Виды обслуживания гостей**

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим виды обслуживания гостей.

**Цель семинарского занятия:** формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка рефератов.

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Герда, 2010. – 576 с.
2. Кусков А.С. Основы туризма: учебник. – М.: Кнорус, 2010. – 480 с.



3. Кутепова Г.Н., Николашин В.Н. Организация производства на предприятия туризма: учебное пособие. М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. –147 с.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

### Семинар 7

#### Тема 7.1. Обеспечение качества обслуживания

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим Обеспечение качества обслуживания

**Цель семинарского занятия:** формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка презентаций «Качество обслуживания гостей».

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Герда, 2010. – 576 с.
2. Кусков А.С. Основы туризма: учебник. – М.: Кнорус, 2010. – 480 с.
3. Кутепова Г.Н., Николашин В.Н. Организация производства на предприятия туризма: учебное пособие. М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. –147 с.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.

### Семинар 8

#### Тема 8.1, 8.2

#### «Обеспечение безопасности в гостиничном комплексе»

**Форма проведения семинара:** Семинар проводится в форме презентаций по докладам рассматривающим порядок обеспечение безопасности в гостиничном комплексе

**Цель семинарского занятия:** формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Подготовка презентаций.

**Предварительная подготовка студентов:** Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.

**Рекомендуемая литература и источники:**

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – СПб.: Герда, 2010. – 576 с.
2. Кусков А.С. Основы туризма: учебник. – М.: Кнорус, 2010. – 480 с.
3. Кутепова Г.Н., Николашин В.Н. Организация производства на предприятия туризма: учебное пособие. М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. –147 с.
4. Гостиничный бизнес. / Медлик С., Инграм Х. – Юнити, 2009.



## 8. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНТЕРНЕТ-ИСТОЧНИКИ

а) нормативно-правовые акты

1. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
2. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – Введ. 2009–01–01. – М.: Стандартинформ, 2008.
3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.
4. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.

б) основная литература

1. Кутепова Г.Н., Николашин В.Н. Организация производства на предприятия туризма: учебное пособие. М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. –147 с.
2. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учебное пособие. / Быстров С.А. – 3-е изд. – М.: Инфра-М, 2014. – 400 с.
3. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник. – 3-е изд. – М.: Кнорус, 2012. – 324 с.

в) ресурсы сети «Интернет»

1. Библиотека ГОСТов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.libgost.ru/>
2. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. от 6 октября 2011 г. №824) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200913/>

В процессе освоения дисциплины используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы дисциплины; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Дисциплина считается освоенной при условии получения положительной оценки на дифференцированном зачете.

### 8.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

а) **перечень оборудования специализированного кабинета:** для реализации программы дисциплины «Основы индустрии гостеприимства» необходимо наличие учебного кабинета. Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета 30 посадочных мест (столы письменные фанерные, стулья с сиденьями и спинками), рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя), доска аудиторная двухсторонняя, комплект учебно-методической документации (комплект форм, бланков необходимых для обслуживания гостей в процессе проживания).

б) **учебно-методические материалы, средства обучения** (компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа-проектор, экран, электронные



видеоматериалы, принтер, сканер, наглядные пособия, CD (служба приема и размещения (Франция), комплекты контрольно-оценочных средств).

**в) перечень информационных технологий** (компьютер с лицензионным программным обеспечением по управлению номерным фондом гостинцы, информационно-справочные и поисковые системы).

## **9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ (выполнен в виде отдельного приложения к рабочей учебной программе)**

### **9.1. Примерные вопросы к дифференцированному зачету**

1. Объекты размещения в Древнем мире и средневековье
2. Гостиничная индустрия Европы и США в 18 – 20 веке. Лидер гостиничной индустрии Конрад Хилтон.
3. Гостиничная индустрия Европы и США в 18 – 20 веке. Лидер гостиничной индустрии Цезарь Ритц.
4. Гостиничная индустрия Европы и США в 18 – 20 веке. Лидер гостиничной индустрии Джон Уилард Мариотт.
5. Гостиничная индустрия Европы и США в 18 – 20 веке. Лидер гостиничной индустрии Элсворд Статлер.
6. Гостиничная индустрия Европы и США в 18 – 20 веке. Лидер гостиничной индустрии Кеммонс Уилсон.
7. Первые объекты размещения в России
8. Гостиницы советского и переходного периодов в России
9. Современные тенденции мирового гостиничного комплекса
10. Модели индустрии гостеприимства: европейская, азиатская, восточно-европейская модель, американская модель
11. Современное гостиничное хозяйство в России
12. Гостиничные цепи в мире и России
13. Мировые системы классификации гостиниц
14. Типология гостиничных предприятий
15. Услуги в системе «таймшер»
16. Хостел: гостиничный сервис для молодёжи
17. Классификация средств размещения и номерного фонда в России
18. Требования к помещениям гостиничного типа
19. Основные законодательные акты индустрии гостеприимства РФ
20. Правила предоставления гостиничных услуг в России
21. Управленческая и обслуживающая структура гостиниц
22. Служба управления номерным фондом
23. Требования к уборке номеров и общественных помещений в гостиничном комплексе
24. Технологический цикл обслуживания в гостиничном комплексе
25. Специфика бронирования номеров: определение понятия «бронирование», каналы бронирования.



26. Специфика бронирования номеров: определение понятия «бронирование», подтверждение и отказ бронирования
27. Специфика бронирования номеров: определение понятия «бронирование», гарантированное и негарантированное бронирование
28. Специфика бронирования номеров: определение понятия «бронирование», негарантированное бронирование
29. Специфика бронирования номеров: определение понятия «бронирование», сверхбронирование
30. Специфика бронирования номеров: определение понятия «бронирование», аннуляция бронирования и изменения бронирования
31. Типы бронирования номеров
32. Правила регистрации гостей. Заполнение анкеты по форме №5
33. Правила регистрации гостей. Регистрация иностранных граждан по форме №2
34. Назначение номера и поселение гостя в номер
35. Платные и обязательные бесплатные услуги в гостинице
36. Дополнительные услуги в гостинице: перечень и особенности их оплаты
37. Обслуживание гостей во время проживания: услуги бизнес – центра в гостинице
38. Обслуживание гостей во время проживания: особенности аренды автомобилей
39. Обслуживание гостей во время проживания: услуги сервисного бюро
40. Структура службы организации питания
41. Обслуживание гостей во время проживания: особенности организации питания в гостиничных комплексах
42. Обслуживание гостей во время проживания: услуги мини - бара
43. Организация хранения личных вещей клиентов в гостинице
44. Обслуживание гостей во время проживания: специфика оказания медицинских услуг в гостиничном комплексе
45. Обслуживание гостей во время проживания: услуги интерактивного телевидения
46. Системы обеспечения безопасности в гостинице. Обеспечение экологической безопасности
47. Системы обеспечения безопасности в гостинице. Обеспечение безопасности в у бассейна и на пляже
48. Системы обеспечения безопасности в гостинице. Обеспечение безопасности питания
49. Системы обеспечения безопасности в гостинице. Обеспечение безопасности личного имущества постояльцев.
50. Организация работы службы безопасности в гостинице. Профессиональные требования к сотрудникам службы безопасности
51. Анимационный сервис в гостинице
52. Проблемы обеспечения качества в гостиничном сервисе. Характеристика обязательного и желаемого качества
53. Проблемы обеспечения качества в гостиничном сервисе. Критические элементы.
54. Проблемы обеспечения качества в гостиничном сервисе. Нейтральные элементы
55. Профессиональные стандарты сотрудников гостиниц
56. Психология обслуживания туристов в ГТ комплексе



57. Выезд и процедура выписки гостя. Проблемы порчи оборудования и мебели в номере по вине клиента
58. Процесс расчёта оплаты за проживание в соответствии в зависимости от времени поселения и выезда гостя
59. Стратегическое планирование в гостиничном бизнесе
60. Проблемы прогнозирования номерного фонда

## 9. 2. Критерии оценки уровня освоения дисциплины

### Форма проведения контроля уровня освоения дисциплины:

- **дифференцированный зачет** (зачет с оценкой), принимается в устной форме согласно вопросам, раздаваемым студентам не менее чем за 10 дней до сдачи, либо на последнем занятии (может проводиться в письменной форме согласно списку ранее розданным вопросам).

### Знания студентов по каждому вопросу билета оцениваются:

**«отлично»** - если студент глубоко, полно, правильно и в логической последовательности ответил на поставленный вопрос, показал в ходе ответа теоретические знания по вопросу билета, соответствующие требованиям Государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования, проявил творческий подход и самостоятельность суждений по данному вопросу, подкрепил ответ примерами из практической деятельности;

**«хорошо»** – если ответ в целом отвечает требованиям к оценке «отлично», но студент допустил отдельные неточности, не показал достаточной глубины знаний, что вызвало необходимость задавать ему дополнительные вопросы;

**«удовлетворительно»** – если студент показал знания основного учебного материала, но затруднился подтвердить теоретические положения конкретными примерами и не обосновал их, затруднился в обобщениях и выводах;

**«неудовлетворительно»** – если не выполнены условия для получения оценки «удовлетворительно».

## 9.3. Показатели контроля и оценки результатов освоения компетенции

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- демонстрация интереса к будущей профессией	Дифференцированный зачет с выполнением практического задания
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач,	- обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области бронирования; демонстрация эффективности и качества выполнения	Дифференцированный зачет с выполнением практического задания



оценивать их эффективность и качество.	профессиональных задач.	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирование обучающимся повышения личностного и профессионального уровня	Дифференцированный зачет
ПК 3.1 Выявлять потребности потребителей продукции и услуг организации общественного питания	- демонстрация навыков оказания услуг, маркетингового исследования предоставляемого на предприятиях общественного питания	Дифференцированный зачет с выполнением практического задания
ПК 3.2 Формировать спрос на услуги общественного питания, стимулировать их сбыт.	- демонстрация навыков грамотного общения и соблюдения профессиональной этики	Дифференцированный зачет с выполнением практического задания