МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования «Саратовский государственный технический
университет имени Гагарина Ю.А.»

Профессионально-педагогический колледж

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Профессионально-педагогического
колледжа СГТУ имени Гагарина Ю.А.
_____ Т.И. Кузнецова
«14» апреля 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.11 ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА

специальность

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Рабочая программа рассмотрена
на заседании цикловой методической комиссии
Экономических специальностей
протокол № 10 от «09» апреля 2025 г.
Председатель ЦМК _____ Е.Н. Кудан

Саратов 2025

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее –_ СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утверждённого приказом Министерства просвещения и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022.

Разработчик: Селезнева Т.А., преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **4**

2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **7**

3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **14**

4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **17**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.11 «ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА»

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ

Дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

1.3. Цели и требования к результатам освоения учебной дисциплины

Изучение дисциплины направлено на формирование общих и профессиональных компетенций, включающих в себя способность:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

– использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;

– контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;

– оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;

− организовывать рабочее место и трудовую деятельность с учетом основ бережливого производства

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

– основы организации туристской деятельности;

– правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;

– приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;

– стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания

1.4 Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося - 86 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 74 часов;
самостоятельной работы обучающегося - 12 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего по программе дисциплины)	**86**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**74**
в том числе:	
лекции, уроки	**38**
практические занятия	**32**
лабораторные работы	**4**
Самостоятельная работа обучающихся	**12**
Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет в 4 семестре	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.11 «ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект) (если предусмотрены), иные виды учебной работы в соответствии с учебным планом	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
3 семестр				
Раздел 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины		**4**		
Тема 1.1. Сущность индустрии гостеприимства	**Содержание учебного материала**	**4**		ОК 01, ОК 03-06, ОК 09
	Предмет, цели и задачи индустрии гостеприимства. Основные принципы организации индустрии гостеприимства в мире.	2	1	
Тема 1.2. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности	Значение слова «гостеприимство». Понятие «индустрия гостеприимства». Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства. Гостиница как основной тип размещения	2		
Раздел 2. Индустрия гостеприимства		**8**		
Тема 2.1 Историческое развитие индустрии	**Содержание учебного материала**	**4**		
	Гостеприимство в Древней Греции и Древнем Риме. Первые постоялые дворы. Караван-сараи в Древней Персии. Средние века: пилигримы, монастыри. Первые почтовые станции.	2	1	

гостеприимства	**Практическое занятие № 1**. Формирование карты средств размещения древнего мира.	2	2	
Тема 2.2. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства	**Содержание учебного материала**	**4**		
	Предыстория гостиничного дел, появление различных предприятий в области гостиничных услуг, рост количества предприятий в сфере сервиса, повышение качества оказываемых услуг, формирование индустрии гостеприимства Появление первых отелей. Пионеры индустрии гостеприимства: Цезарь Ритц, Элсворт Статлер, Огюст Эскофье, Дж. Марриот. Современное состояние индустрии гостеприимства в мире.	2	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 1. Создание презентаций по теме: «Основные модели управления туристским комплексом за рубежом.»	2	3	
Раздел 3. Организационные структуры гостиничного хозяйства		**12**		
Тема 3.1 Структура гостиничного предприятия	**Содержание учебного материала**	**4**		
	Построение системы гостиничного менеджмента на основе линейной, функциональной, линейно-функциональной, дивизионной, матричной структур управления. Принципы функционирования основных гостиничных служб. Функционирование службы управление номерным фондом, служба приема и размещения, административно-хозяйственная служба, инженерно-технические службы. Функционирование службы питания в гостинице. Маркетинговая служба в гостинице. Служба по финансам и безопасности, кадровая служба.	2	1	
	Практическое занятие № 2. Анализ развития индустрии гостеприимства в Российской империи и СССР.	2	2	
Тема 3.2 Типы гостиниц и их классификация в РФ и за рубежом	**Содержание учебного материала**	**8**		
	Типология современных гостиниц. Принципы классификации гостиничных предприятий. Система классификации гостиничных предприятий и средств размещения в РФ. Европейская система классификации предприятий гостиничной индустрии. Требования к гостиницам по уровню комфорта.	2	1	
	Практическое занятие № 3. Характеристика здания гостиницы Саратова и состав помещений гостиницы	4	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 2. Подготовка сообщения по теме:	2	3	

	«История развития мировых гостиничных цепей»			
Раздел 4. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса		**18**		
Тема 4.1 Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности Гостиниц. Система франчайзинга	**Содержание учебного материала**	**4**		
	Основные факторы выбора системы управления. Виды систем управления гостиничным предприятием: с привлечением иностранного менеджмента, ведомственные гостиницы, частные гостиницы, некоммерческие гостиницы. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием. Формы управления современной гостиницей. Управление гостиницей по контракту. Содержание контракта по управлению гостиницы. Формы контроля в процессе управления гостиницей по контракту. Франчайзинг в гостиничном предприятии. Договор франшизы. Гостиничные цепи и х разновидности на современном гостиничном рынке. Договор аренды гостиницы как форма управления гостиницей.	2	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 3. Подготовка сообщения по теме: «Инновации в индустрии гостеприимства»	2	3	
Тема 4.2 Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров	**Содержание учебного материала**	**4**		
	Критерии классификации номерного фонда. Сюит, апартамент, люкс, студия. Категории номеров. Европейская классификация номеров.	2	1	
	Самостоятельная работа обучающихся № 4. Подготовка сообщения по теме: «Концепция бережливого производства в рамках индустрии гостеприимства»	2	3	
Тема 4.3 Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве	**Содержание учебного материала**	**4**		
	Международный стандарт ISO 9000. Системы управления качеством. Эффективность управления качеством. Корпоративные стандарты.	2	1	
	Практическое занятие № 4. Составление пошаговой организации размещения туристов в рамках деятельности управленческих и обслуживающих структур.	2	2	
Тема 4.4 Меры поддержки гостиничной отрасли	**Содержание учебного материала**	**6**		
	Налоговые льготы. Содействие в проведении маркетинговых исследований. Отсрочка платежей. Развитие государством инфраструктуры для проектов;	2	1	
	Практическое занятие № 5. Анализ формирования Российского рынка услуг	4	2	

	гостеприимства: особенности становления рынка услуг индустрии гостеприимства; факторы инвестиционной привлекательности российского рынка услуг индустрии гостеприимства.			
Промежуточная аттестация: ДФК (средний балл по текущим оценкам успеваемости)				
4 семестр				
Раздел 5. Специфика ресторанного производства		**20**		
Тема 5.1 Основные этапы развития мировой индустрии питания	**Содержание учебного материала**	**8**		ОК 01, ОК 03-06, ОК 09
	Средневековое питание: пища крестьян, рыцарей и горожан. Современные тенденции индустрии питания	2	1	
	Практическое занятие № 6. Разработка правил обеспечения питания туристов в гостиничном комплексе.	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 5. Подготовка сообщения по теме: «Современные тенденции развития индустрии гостеприимства в Российской Федерации»	4	3	
Тема 5.2 Классификация ресторанов	**Содержание учебного материала**	**4**		
	Услуги питания как составляющие индустрии гостеприимства. Принципы функционирования предприятий питания. Классификация предприятий питания	2	1	
	Практическое занятие № 7. Европейская, азиатская и американская формы обслуживания	2	2	
Тема 5.3 Типы ресторанов	**Содержание учебного материала**	**8**		
	Структура индустрии питания. Формы и методы обслуживания туристов	2	1	
	Практическое занятие № 8. Анализ ресторанов быстрого обслуживания в России и за рубежом: типология, стратегии развития.	2	2	
	Лабораторная работа № 1: Анализ требований, предъявляемых к туристским предприятиям питания.	4	2	
Раздел 6. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов		**12**		
Тема 6.1 Требования к	**Содержание учебного материала**	**4**		
	Требование к оформлению и содержанию должностной инструкции..	2	1	

оформлению и содержанию должностной инструкции	**Практическое занятие № 9.** Составление алгоритма организации цикла обслуживания туристов при прибытии в отель.	2	2	
Тема 6.2 Квалификационная характеристика	**Содержание учебного материала**	**2**		
	Квалификационная характеристика. Подготовка кадров в индустрии гостеприимства. Обучение персонала. Система оценки работы персонала. Поощрение.	2	1	
Тема 6.3 Служебный этикет	**Содержание учебного материала**	**6**		
	Служебный этикет. Корпоративная культура. Психологическая культура сервиса. Система этических ценностей и профессии. Моральный кодекс работников индустрии гостеприимства, составленный С. Холлом. Этические дилеммы в индустрии гостеприимства.	2	1	
	Практическое занятие № 10. Разработка должностной инструкции персонала гостиниц и ресторанов.	4	2	
Раздел 7. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства		**10**		
Тема 7.1 Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства	**Содержание учебного материала**	**4**		
	История развития транспорта. Первые транспортные компании по перевозке пассажиров. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. Взаимоотношения транспортных компаний с предприятиями по организации турпоездок.	2	1	
	Практическое занятие № 11. Основные составляющие транспортной инфраструктуры туризма	2	2	
Тема 7.2 Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства	**Содержание учебного материала**	**6**		
	Водный транспорты, воздушный транспорт, автомобильный и железнодорожный транспорт	2	1	
	Практическое занятие № 12. Сравнительная характеристика различных видов транспорта в туризме	4	2	

Промежуточная аттестация - дифференцированный зачёт	**2**		
Всего:	**86**		

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной дисциплины

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Социально-гуманитарных дисциплин» для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, в том числе групповых, индивидуальных, письменных, устных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оборудование:
- рабочее место преподавателя;
- специализированная мебель (столы, стулья по количеству обучающихся);
- доска ученическая.

Технические средства обучения:
- компьютер (ноутбук);
- мультимедийный проектор, экран.

Учебно-наглядные пособия: плакаты, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по рабочей программе дисциплины, в том числе, видео-аудио материалы, компьютерные презентации.

Компьютер имеет доступ к электронно-библиотечным системам, выход в глобальную сеть Интернет, оснащен лицензионным программным обеспечением.

3.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации учебной дисциплины

Нормативно-правовые акты

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (последняя редакция). Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/?ysclid=lisngdgm6y630151376

2. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция). Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

Основные учебные издания

4. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87883

5. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477856

6. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476975

7. Индустрия гостеприимства : учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимощук. — Саратов : Профобразование, 2021. — 227 c. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/106822.html

8. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/171862 .

9. Полынский, А. С. История туризма и гостеприимства : учебное пособие / А. С. Полынский. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 131 c. — ISBN 978-5-8149-2806-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/115424.html

10. Шнорр, Ж. П. Экономика организаций сферы гостеприимства : практикум / Ж. П. Шнорр. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. — 136 c. — ISBN 978-5-7014-1031-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/127002.html

Дополнительные учебные издания

11. Хрисониди В.А. Основы бережливого производства. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студента для направления подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов. – пос. Яблоновский, 2019. – 23 с.

Интернет-ресурсы

12. Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/

13. RTN (RATA-news) – туристическое информационное агентство [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://ratanews.ru/

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

14. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

15. Методические указания для обучающихся по выполнению самостоятельных работ.

16. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения **(освоенные умения, усвоенные знания)**	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Общие компетенции:	Текущий контроль: - опрос устный; - тестирование; - выполнение практической работы. Межсессионная аттестация – тестирование. Промежуточная аттестация в форме: 4 семестр – дифференцированный зачет Метод проведения промежуточной аттестации 4 семестра: выполнение комплексного задания
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения; ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	
Уметь: – использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; – контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; – оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов; − организовывать рабочее место и трудовую деятельность с учетом основ бережливого производства	
Знать: – основы организации туристской деятельности; – правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; – приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг; – стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания	

4.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Показатели и критерии оценивания компетенций

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания содержатся в приложении 1.

Контрольные и тестовые задания

Контрольные задания содержатся в приложении 1.

Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих формирование компетенций, содержатся в приложении 1.

Приложение 1

Контрольно-оценочные средства
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
ОП.11 Индустрия гостеприимства

1.1. Форма промежуточной аттестации: Дифференцированный зачет (4 семестр).

1.2. Система оценивания результатов выполнения заданий

Оценивание результатов выполнения заданий промежуточной аттестации осуществляется на основе следующих принципов:

достоверности оценки – оценивается уровень сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций, продемонстрированных обучающимися в ходе выполнения задания;

адекватности оценки – оценка выполнения заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

надежности оценки – система оценивания выполнения заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных оценках уровня сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся;

комплексности оценки – система оценивания выполнения заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции обучающихся;

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений преподавателей, осуществляющих контроль или аттестацию.

При выполнении процедур оценки заданий используются следующие основные методы:

- метод расчета первичных баллов;
- метод расчета сводных баллов.

Результаты выполнения заданий оцениваются в соответствии с разработанными критериями оценки.

Используется пятибалльная шкала для оценивания результатов обучения.

Перевод пятибалльной шкалы учета результатов в пятибалльную оценочную шкалу:

Оценка	**Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания, средний балл по итогам аттестации**
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	3,6-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,5
Оценка 2 «неудовлетворительно»	$\leq 2,9$

1.3. Контрольно-оценочные средства

1.3.1 Задание:

1.Ответить на вопросы
2. Решить ситуационную задачу.

Примерный перечень теоретических вопросов

1. Эволюция предприятий гостиничной индустрии в РФ и в мире.
2.Характеристика гостиничного бизнеса на современном этапе развития.
3. Гостиничные цепи как специфическая черта современного этапа развития гостиничного бизнеса.
4. Определение отеля и гостиничной услуги. Уровни гостиничного продукта.
5. Типология гостиничных предприятий.
6. Современные системы классификации отелей по уровню комфорта.
7. Основные принципы европейской системы классификации отелей.
8. Типология гостиничных номеров.
9. Организационная структура управления отелем.
10. Типы организационных структур управления современным отелем.
11. Уровни управления современным гостиничным предприятием.
12. Управление по контракту как форма управления отелем.
13. Франчайзинг как форма управления современным отелем.
14. Договор франшизы и его содержание.
15. Служебное расписание, контрольные листы, стандарты работы в отельном бизнесе.
16. Рабочее время персонала отеля и способы увеличения его гибкости.
17. Развитие и обеспечение гостиничного персонала.
18. Специфические черты европейской модели гостиничного бизнеса.
19. Особенности азиатской модели отельного бизнеса.
20. Особенности российской модели гостеприимства.
21. Международные гостиничные правила и их содержание.
22. Смысл и содержание франкфуртской таблицы.
23. Проблемы гостиничной индустрии России и направление её преодоления.
24. Частные средства размещения в гостиничном бизнесе. Особенности малого бизнеса в гостеприимстве
25. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства
26. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства

Примерный перечень практических заданий:

Задача 1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья – молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception. При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей – близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется, переживает. Горничная давно знает эту семью. Они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Задание

1 Как должна поступить горничная в этой ситуации?

2.Назовите основные требования к горничным по взаимодействию с гостями.

Задача 2. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшего дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в комнате ключ. Он обращается к горничной с просьбой открыть дверь.

Задание

1. Как должна поступить горничная в этой ситуации?

2.Изложите основные требования к пожарной безопасности в гостинице.

Задача 3. Женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело их держать.

Задание

1.Дайте характеристику функциям горничной, ее обязанности и ответственность.

2.Поясните, как должна поступить горничная в этой ситуации.

Задача 4. Предметом живого обсуждения рабочих ремстройгруппы гостиницы «Прибой» стал акт о возмещении материального ущерба на сумму 7 500 рублей, который был предъявлен слесарю – сантехнику Павлову И. М. В акте указано, что в ходе административного расследования было установлено следующее обстоятельство: из – за недоброкачественных ремонтных работ, проведенных Павловым И. М. в санузле жилого номера, произошел разрыв муфты и утечка горячей воды. Горячая вода некоторое время из санузла поступала в номер, и в результате сильного намокания ковровое покрытие стало непригодным к дальнейшей эксплуатации.

Задание

1. Поясните порядок подачи заявок на устранение неисправностей в гостиничном номере и ответственность производителя работ.

2. Проанализируйте необходимые умения, знания и навыки для выполнения должностных обязанностей данного звена по следующим статьям:

- распределение обязанностей и определение степени ответственности
- техника планирования и организации работы
- техника анализа эффективности и результатов работы
- помощь работникам в решении производственных проблем
- анализ, возникших в ходе работы проблем
- принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем.

Задача 5. Г-жа Меринда Смит, большая любительница путешествовать, решили посетить Россию. По прибытии в Москву остановилась в гостинице «Рэдиссон сас Славянская» на 2 суток.

Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был город Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Рэдиссон сас Лазурная».

Задание.

1. .Поясните почему г–жа воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Рэдиссон сас»?

2. Укажите каковы были основные аспекты ее выбора в пользу данного средства размещения?

3. Объясните основные преимущества и льготы, используемые в гостиницах, входящих в международную гостиничную цепь.

Задача 6. В гостиницу «Лазурный берег»**** г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Задание

1. Выявите нарушения в действиях администратора.
2. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?
3. Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

Задача 7. В санатории – профилактории «Кавказ», на третьем этаже горничная производила уборку забронированного номера. В коридоре без присмотра родителей играли дети; пробегая мимо рабочей тележки горничной, один из них взял баллон с дезинфицирующим средством, плеснул содержимое в другого ребенка. Раствор попал на открытые участки тела, что привело к ожогу второй степени (образование пузырей).

Задание

1. Проанализируйте действия горничной:

при оказании первой до врачебной помощи пострадавшему;

порядок соблюдения техники безопасности и охраны труда на рабочем месте при производстве уборочных работ.

2. Дайте характеристику производственного оборудования и инвентаря, необходимых для проведения уборочных работ.
3. Назовите меры стимулирования качества обслуживания и эффективного труда горничной с использованием нового оборудования и техники.

Задача 8. Работник службы эксплуатации (обслуживания) номерного фонда, горничная Мирная Наталья Сергеевна, выполняя свои непосредственные должностные обязанности, при уборке номера получила ожог верхних дыхательных путей при неправильном использовании дезинфицирующих средств.

Получив стационарное лечение в течение 3 – х недель и вернувшись на работу, Наталья Сергеевна обратилась к работодателю по поводу возмещения ей материальных затрат на медикаментозные препараты.

Задание

1. Поясните обязанности работодателя и работника.
2. В чьи должностные обязанности входит инструктаж персонала по правильному и безопасному использованию средств, препаратов, механизмов и инвентаря, предназначенных для уборки номерного фонда?
3. В чем заключается подготовка горничной к работе?
4. Что включает в себя укомплектованная тележка горничной.

Задача 9. На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке. С собой заботливые хозяева взяли собаку. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок), однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Задание

1. Поясните действия администратора в соответствии с его должностными инструкциями.

2. Охарактерицуйти средства размещения с возможным поселением гостя с животным, по следующим классификациям:

- место расположения
- уровень
- ассортимент
- стоимость услуг
- ценовая политика на средства размещения.

3. Сделайте анализ классификации средств размещения по назначению: коллективные и индивидуальные средства размещения.

Задача 10. В отель «Триумф» обратился г –н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Задание

1. Предложите возможный выход из данной ситуации с положительным результатом в пользу клиента.

2. Каков порядок действий персонала гостиницы с вещами, забытыми клиентами в гостинице?

3. Каким образом происходит идентификация забытых вещей и передача их владельцу?

Задача 11. Семья из 6 человек выбрала для своего отдыха курортную гостиницу «Морской рай». Дежурный администратор предложила им размещение 4 – х человек в номере на втором этаже, а 2– х на – шестом этаже. Через некоторое время они вновь обратились в службу приема и размещения, т. к. проживание на разных этажах вызвало некоторое неудобство в общении членов семьи.

Задание

1. Дайте характеристику:

а) современным методам управления различными операционными процессами в гостинице;

б) классификации номерного фонда гостиницы и предложить варианты размещения семьи;

2 .Проанализируйте операционный процесс размещения гостей и зон обслуживания в службе приема и размещения.

Задача 12. Профессиональный управляющий гостиничным предприятием, осуществляет управление процессом приема, размещения и обслуживания гостей. Его должностные обязанности регулируются требованиями к профессиональному уровню.

Задание

1. Перечислите функции службы приема и размещения.

2. Охарактеризуйте должность «консьержа» по следующим категориям:

- назначение на должность
- особенности профессиональных качеств
- исполнительские функции и виды услуг, оказываемых клиентам гостиницы.

Задача 13. Гостиничный комплекс «Приветливый берег» осуществляет свою деятельность в трех основных направлениях: предоставление услуг временного проживания, оказание оздоровительных и лечебных медицинских услуг, услуги общественного питания.

Для качественного обслуживания потребителей и осуществления основных хозяйственных процессов гостиничный комплекс оснащен необходимым современным оборудованием и хозяйственным инвентарем.

Сохранность материальных ценностей, а также экспертиза их эксплуатационного состояния обеспечивается инвентаризацией.

Задание

1. Назовите необходимые ресурсы для предоставления лечебно - оздоровительных медицинских услуг, учитывая, что в организации процесса большое внимание уделяется использованию природно – лечебных факторов регионального компонента.

2. Сроки проведения инвентаризации материальных ценностей; результаты инвентаризации и порядок возмещения недостачи?

3. Стандарты управления персоналом для данного предприятия.

Задача 14. Существует мнение, что принимая решение, клиент не следует какой–либо схеме, а делает выбор случайно.

Задание

1.Обоснуйте роль психологии службы сервиса во взаимоотношениях с потребителями гостиничных услуг.

2.Определите выбор и классификацию средств размещения гостиничного типа: по месту расположения, уровню, ассортименту и стоимости услуг.

3.Перечислите профессиональные и личные качества персонала службы сервиса, их влияние на решение потребителя в выборе средства размещения.

Задача 15. Маркетинговые исследования способствуют управлению качеством услуг и уровнем доходности гостиничного предприятия. В этой ситуации перспективные руководители определяют на первое место роль управляющего по качеству.

Задание

Разъясните:

1.систему управления качеством услуг в гостинице

2.место и роль службы управляющего по качеству в организационной структуре гостиничного предприятия

3.понятие «качество услуг» с точки зрения потребителя.

Задача 16. В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

Задание

1.Прокоментируйте:

а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей

б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.

2.Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

Задача 17. Менеджер гостиницы по управлению качеством услуг, изучая спрос потребителя, постоянно ищет новые идеи. «Новый товар», как правило, является воплощением генерированной идеи менеджмента гостиничного предприятия, его внедрение должно оправдать надежды на существенный прилив дополнительных доходов и прибыли.

Задание

1.Перечислите виды платных и бесплатных дополнительных услуг в гостиницах.

2.Разъясните влияние новых продуктов на психологию клиента.

3.Поясните значение товарной инновации, как метода управленческого решения.

Задача 18. Вы узнали, что конкурент разработал новый туристский продукт, который безусловно будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу своих турагентов на обучающем семинаре. Вам достаточно легко послать на семинар «своего» человека.

Задание

Обоснуйте:

а) особенности управления организацией в условиях конкуренции

б) особенности поведения персонала в условиях конкуренции

в) конкуренцию, как составляющий элемент рынка услуг.

Задача 19. Рынок гостиничных услуг постоянно развивается на основе растущего спроса потребителей, с учетом новых характеристик услуг и технических достижений.

Задание

Охарактеризуйте современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства в вашем регионе по предложенным характеристикам:

1.Особенности российской модели управления развитием гостиничной индустрии

2.экономические предпосылки развития индустрии гостеприимства на территории вашего региона

3.психологические аспекты современной системы управления гостиничным предприятием.

Задача 20. На потребительском рынке услуг индустрии гостеприимства появился новый сегмент «деловая женщина». Каких новых управленческих решений потребовало изучение потребительского поведения данного сегмента?

Задание

1.Дайте краткую характеристику особенностей сегмента «деловая женщина».

2.Раскройте сущность этики взаимоотношений с потребителями со стороны обслуживающего персонала гостиницы.

3.Прокоментируйте организацию и технологию обслуживания в гостиницах делового назначения.

Задача 21. Гость впервые поселяется в данной гостинице, номер выбрал заранее, желает ознакомиться с ним перед поселением.

Задание

1 Каковы действия персонала гостиницы?

2 Какие варианты ознакомления гостя с номером возможны?

3 Следует ли попытаться продать другой комфортабельный номер по более высокой цене?

1.3.2. Критерии оценки

Таблица - Критерии оценивания теоретического задания «Собеседования по вопросам»

	Критерии оценки к теоретическому заданию	Баллы за критерии оценки
		Максимальный балл – 1 балла
1	демонстрирует глубокое, полное знание и понимание программного материала; последовательно, самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса; выводы полностью аргументированные, в обобщениях прослеживается собственное наблюдение и опыт; четко и верно даны определения понятий и научных терминов дает верные, самостоятельные ответы на сопутствующие вопросы	1
2	демонстрирует недостаточно глубокое, полное знание и понимание программного материала; недостаточно последовательно, но самостоятельно раскрывает основное содержание вопроса; выводы недостаточно аргументированные, в обобщениях прослеживается собственное наблюдение и опыт; недостаточно четко и верно даны определения понятий и научных терминов; при ответе на сопутствующие вопросы допускает несущественные ошибки, которые может исправить самостоятельно	0,5
3	демонстрирует неглубокое, неполное, с существенными пробелами знание и понимание программного материала; излагает программный материал фрагментарно, не всегда последовательно, раскрывает содержание материала, опираясь на помощь преподавателя; допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии; при ответе на сопутствующие вопросы допускает существенные ошибки, при исправлении которых испытывает трудности	0,25
4	студент демонстрирует незнание и непонимание программного материала; основное содержание учебного материала не раскрыто; допущены грубые ошибки в определении понятий, при использовании терминологии; не даны ответы на вспомогательные вопросы преподавателя	0

Таблица - Критерии оценивания практического задания

	Критерии оценки к практическим заданиям	**Баллы за критерии оценки**
1	**Ответ на вопросы**	**Максимум 1,5 балла**
	Верно и полно даны ответы на все поставленные вопросы. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, ситуационная задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения ситуационной проблемы.	1,5
	Верно , но не полно даны ответы на все поставленные вопросы Ответы в целом верны. В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но ситуационная задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. Проблема ситуационной задачи выявлена, решение соответствует условиям ситуационной задачи.	1
	Верно и полно дан ответ на 1 вопрос В логическом рассуждении и решении нет ошибок, ситуационная задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения ситуационной проблемы.	0,5
	верно, но не полно дан ответ на 1 вопрос В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но ситуационная задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. Проблема ситуационной задачи выявлена, решение соответствует условиям ситуационной задачи.	0,25
	Отсутствует окончательный вариант решения ситуационной задачи. Решение неверное или отсутствует.	0
	ИТОГО	**1,5**

Результаты выполнения теоретического задания и результаты выполнения практического задания суммируются. Формируется свод результатов, полученные результаты соотносятся с 5-бальной системой оценки:

оценка	**Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания**
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	4-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,9
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,9

1.4. Материально-техническое обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Аттестация проводится в кабинете «Социально-гуманитарных дисциплин».

1.5. Учебно-методическое и информационное обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Нормативно-правовые акты

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (последняя редакция). Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/?ysclid=lisngdgm6y630151376

2. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция). Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

Основные учебные издания

4. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87883

5. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477856

6. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476975

7. Индустрия гостеприимства : учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимощук. — Саратов : Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/106822.html

8. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/171862 .

9. Полынский, А. С. История туризма и гостеприимства : учебное пособие / А. С. Полынский. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 131 с. — ISBN 978-5-8149-2806-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/115424.html

10. Шнорр, Ж. П. Экономика организаций сферы гостеприимства : практикум / Ж. П. Шнорр. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2021. — 136 с. — ISBN 978-5-7014-1031-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/127002.html

Дополнительные учебные издания

11. Хрисониди В.А. Основы бережливого производства. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студента для направления подготовки 23.03.01 Технология транспортных процессов. – пос. Яблоновский, 2019. – 23 с.

Интернет-ресурсы

12. Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/

13. RTN (RATA-news) – туристическое информационное агентство [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://ratanews.ru/

Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

14. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.

15. Методические указания для обучающихся по выполнению самостоятельных работ.

16. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ.