

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ С.Г. Страданченко

10.06. 2021 г.

## Индустрия гостеприимства рабочая программа дисциплины

Закреплена за **Колледж экономики и сервиса**

Учебный план 43.02.14-2021-1-КГД9.plx  
специальность 43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Квалификация **Специалист по гостеприимству**

Форма обучения **очная**

Часов по учебному плану	60	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		зачет с оценкой 4
контактная работа	60	
самостоятельная работа	0	

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	уп	рп		
Неделя	20,5			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	36	36	36	36
Практические	24	24	24	24
Итого ауд.	60	60	60	60
Контактная работа	60	60	60	60
Итого	60	60	60	60

Программу составил(и):

*к.филос.н., преподаватель, Калинина Н.А.* \_\_\_\_\_

Рецензент(ы):

*генеральный директор ООО "Восток", Зверева И.К.* \_\_\_\_\_;

*преподаватель, Могильная И.И.* \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

**Индустрия гостеприимства**

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 09.12.2016г. №1552)

составлена на основании учебного плана:

43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

утвержденного Учёным советом университета от 10.06.2021 протокол № 9.

Рабочая программа одобрена на заседании педагогического совета

Колледжа экономики и сервиса

Протокол от 25.05 2021г. № 9

Срок действия программы: 2021-2025 уч.г.

Директор КЭС Зибров В.А. \_\_\_\_\_

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
1.1	Формирование знаний о мировой и отечественной индустрии гостеприимства, а также формирование комплекса общих и профессиональных компетенций
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОП:	ОП
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Психология общения
2.1.2	Русский язык и культура речи
2.1.3	Сервисная деятельность
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
2.2.2	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта

<b>3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>
<b>ПК 4.1.: Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.</b>
<b>ПК 3.1.: Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</b>
<b>ПК 1.1.: Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</b>
<b>ОК 09.: Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</b>
<b>ОК 02.: Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</b>
<b>ПК 5.1.: Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения</b>

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);
3.1.2	способы управления доходами гостиницы (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);
3.1.3	особенности спроса и предложения в гостиничном деле (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);
3.1.4	особенности работы с различными категориями гостей (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);
3.1.5	методы управления продажами с учетом сегментации (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);
3.1.6	способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);
3.1.7	особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);
3.1.8	каналы и технологии продаж гостиничного продукта (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);
3.1.9	ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);
3.1.10	принципы создания системы «лояльности» работы с гостями (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);
3.1.11	методы максимизации доходов гостиницы (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);
3.1.12	критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);
3.1.13	виды отчетности по продажам (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);
3.2.2	выделять целевой сегмент клиентской базы (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);
3.2.3	собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);
3.2.4	ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);
3.2.5	разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей(ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);
3.2.6	выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);

3.2.7	планировать и прогнозировать продажи (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);						
3.2.8	проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных (ОК2, ОК9, ПК3.1, ПК-4.1, ПК5.1);						
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Актив и Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Характеристика индустрии гостеприимства</b>						
1.1	Понятие индустрии гостеприимства. Предмет, цели, задачи /Лек/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	
1.2	Базовые принципы обслуживания в гостиничных комплексах /Лек/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	
1.3	Роль и место индустрии гостеприимства в жизни общества /Пр/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4 ЛЗ.1-ЛЗ.2	0	
1.4	Специфика индустрии гостеприимства и современные тенденции его развития /Лек/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	
1.5	История развития мировой индустрии гостеприимства /Лек/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	
1.6	История развития индустрии гостеприимства России /Лек/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	
1.7	История развития индустрии гостеприимства /Пр/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	сообщение
1.8	История развития индустрии гостеприимства /Пр/	4	2	ОК 02. ОК 09. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	2	презентация
1.9	Нормативно-правовая база гостиничного дела /Лек/	4	2	ОК 02 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	
1.10	Современное состояние индустрии гостеприимства /Пр/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4 ЛЗ.1-ЛЗ.2	0	семинар
1.11	Виды сервиса предприятий индустрии гостеприимства /Лек/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4 ЛЗ.1-ЛЗ.2	0	
1.12	Рекреационный сервис /Лек/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4 ЛЗ.1-ЛЗ.2	0	
1.13	Виды сервиса на предприятиях питания /Лек/	4	2	ОК 02 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4 ЛЗ.1-ЛЗ.2	0	

1.14	Анимационный сервис /Лек/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4 ЛЗ.1-ЛЗ.2	0	
1.15	Особенности развития отдельных секторов индустрии /Пр/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	сообщение
1.16	Средства размещения как элемент индустрии гостеприимства /Лек/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	
1.17	Классификация средств размещения /Лек/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4 ЛЗ.1-ЛЗ.2	0	
1.18	Типология гостиниц /Лек/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	
1.19	Формы управления гостиничными предприятиями. /Лек/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	
1.20	Организационно-управленческая структура гостиничного комплекса /Лек/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	
1.21	Функциональные службы в индустрии гостеприимства /Пр/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	
1.22	Принципы функционирования предприятий питания в гостинице /Лек/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	
1.23	Организация предоставления дополнительных услуг /Лек/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4 ЛЗ.1	0	
1.24	Схема работы туроператора с предприятиями гостиничной индустрии /Пр/	4	2	ОК 02 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	2	Разбор конкретной ситуации
1.25	Элементы корпоративной культуры в гостиничной индустрии /Лек/	4	0	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	
1.26	Поведение на рабочем месте /Пр/	4	2	ОК 02.ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	
1.27	Телефонный этикет /Пр/	4	2	ОК 02ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	
1.28	Предотвращение гостиничных краж и оформление забытых вещей /Пр/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	
1.29	Технология обслуживания гостя /Пр/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	2	Разбор конкретной ситуации

1.30	Технология обслуживания гостя /Пр/	4	2	ОК 02.ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	2	Разбор конкретной ситуации
1.31	Дифференцированный зачет /Лек/	4	2	ОК 02. ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1. ПК 5.1.	Э1-Э4	0	
<b>5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</b>							
<b>5.1. Контрольные вопросы и задания</b>							
Содержатся в фонде оценочных средств.							
<b>5.2. Темы письменных работ</b>							
Не предусмотрены							
<b>5.3. Перечень видов оценочных средств</b>							
Содержатся в фонде оценочных средств.							
<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>							
<b>6.1. Рекомендуемая литература</b>							
<b>6.1.1. Основная литература</b>							
Э1	Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. — Москва : Флинта : НОУ ВПО «МПСУ», 2017. — 224 с. - ISBN 978-5-9765-1422-5 (Флинта), ISBN 978- 5-9770-0690-3 (НОУ ВПО «МПСУ»). - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/465410">https://znanium.com/catalog/product/465410</a>						ЭБС
Э2	Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/961505">https://znanium.com/catalog/product/961505</a>						ЭБС
Э3	Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/475785">https://urait.ru/bcode/475785</a>						ЭБС
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>							
Э4	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: <a href="https://znanium.com/catalog/product/960133">https://znanium.com/catalog/product/960133</a>						ЭБС
<b>6.1.3. Периодические издания</b>							
ЛЗ.1	Гостиничное дело: ежемес. журн. / гл. ред. Т. Тишкова; учредитель: Негос. науч. образоват. Учреждение "Академия торговли". - Москва :Панорама, 2018-2021.						
ЛЗ.2	Отель : журн. гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства / гл. ред. Д. Демидов; изд.: ООО "Вестмэнменеджмент". - М. :Вестмэнменеджмент, 2018-2021.						
<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>							
6.2.1	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&amp;view=main_ub</a>						
6.2.2	ЭБС издательства «Лань» - <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a>						
6.2.3	ЭБСИРbooks - <a href="https://www.iprbookshop.ru/">https://www.iprbookshop.ru/</a>						
6.2.4	ЭБС «Znanium.com» - <a href="https://znanium.com/">https://znanium.com/</a>						
6.2.5	ЭБС Юрайт - <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>						
6.2.6	База электронных учебно-методических материалов ИСОиП - <a href="https://libdb.sssu.ru/">https://libdb.sssu.ru/</a>						
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>							
6.3.1.1	Trend Micro Office Scan Enterprise Security (лицензионное ПО);						
6.3.1.2	Microsoft Office (лицензионное ПО);						
6.3.1.3	Microsoft Windows (лицензионное ПО);						
6.3.1.4	Браузер GoogleChrome (свободно распространяемое ПО);						
6.3.1.5	AdobeAcrobatReader (свободно распространяемое ПО).						
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>							
6.3.2.1	Справочная правовая система «Консультант Плюс»;						
6.3.2.2	Информационно - правовая система «Законодательство России»;						
6.3.2.3	Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека».						
<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>							

7.1	Кабинет «Документационное обеспечение управления» Кабинет «Менеджмент и управление персоналом» Кабинет «Менеджмент» Кабинет «Основы делопроизводства» Кабинет «Основы предпринимательской деятельности» Кабинет «Менеджмент и экономика организации» Кабинет «Основы маркетинга» Кабинет «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» Место преподавателя, столы ученические, стулья ученические, доска классная меловая, встроенный шкаф. Оборудование и технические средства обучения: персональный компьютер; переносное мультимедийное оборудование (проектор, экран проекционный, системный блок).
7.2	Помещение для самостоятельной работы. Библиотека. Персональный компьютер, подключенный к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и информационной системе ИСОиП (филиала) ДГТУ в г. Шахты.
7.3	Помещение для самостоятельной работы. Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет. Персональные компьютеры, подключенные к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечивающие доступ в электронную информационно-образовательную среду ИСОиП (филиала) ДГТУ в г. Шахты..
<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
Прилагаются.	