

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству

**Кострома
2023**

Рабочая программа дисциплины «Основы гостиничной индустрии» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100.

Разработал: Васильева М.А., ст. преподаватель

Рецензенты: Пухачёва Л.Л., директор ООО Туркомпания «Водолей»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

Заведующий кафедрой медиакоммуникаций и туризма:

Белякова Е.Н., заведующий кафедрой МКИТ, к.филол.н., доцент

Протокол заседания кафедры №8 от 30.03.2023г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: формирование у обучающихся системы знаний об организации гостиничной индустрии.

Задачи дисциплины:

- сформировать у обучающихся представление о роли и месте гостиничной индустрии в сфере услуг.
- изучить основные принципы и модели гостиничного сервиса, используя общие сведения о структуре размещения;
- знакомство с основами организационно производственной деятельности гостиниц и других средств размещения;
- знакомство с законодательными и регулирующими документами;
- ориентирование в системе гостиничного сервиса;
- изучение международного передового опыта.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить компетенции: ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 07.; ОК 08.; ОК 09.; ПК 3.3.

Код и содержание компетенции:

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по 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 общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 3.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

Знать:

- историю возникновения гостиниц и основателей гостиничного хозяйства;
- классификацию, характеристику средств размещения, гостиниц, типы гостиничных номеров;
- типологию гостиниц, типы туристских комплексов;
- организационную структуру гостиничных предприятий, основные службы гостиниц;
- типы предприятий питания, виды завтраков, методы обслуживания, виды сервиса;
- характеристику банкетов, их особенности, организацию и планирование проведения банкета;
- гостиничные цепи, факторы, влияющие на объединения гостиниц;
- системы бронирования.

Уметь:

- определять типы и виды гостиничных и туристских предприятий;
- оценивать соответствие средств размещения установленным требованиям;
- определять типы гостиничных номеров;
- определять состав и функции гостиничных служб;
- устанавливать соответствие видов завтраков, сервиса, методов обслуживания типу предприятия питания и категории гостиницы;
- осуществлять услугу по бронированию гостиничного номера.

Владеть:

- навыком оказания услуг по бронированию.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к профессиональному циклу «Предоставление гостиничных услуг» части учебного плана. Изучается в 3 семестре обучения.

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках: Введение в специальность.

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин/практик: Технологии приема и размещения гостей, Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах, Управление деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса, Организация работы горничной гостиничного предприятия, производственная и преддипломная практика.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма
Общая трудоемкость в часах	76
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	48
Лекции	16
Практические занятия	32
Лабораторные занятия	
Практическая подготовка	
Самостоятельная работа в часах	28
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма
Лекции	16
Практические занятия	32

Лабораторные занятия	
Консультации	
Зачет/зачеты	
Экзамен/экзамены	
Курсовые работы	
Курсовые проекты	
Практическая подготовка	
Всего	48

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1	Возникновение и развитие мирового гостиничного дела.		2	4	-	2
2	Возникновение и развитие гостиничного дела в России.		2	4	-	2
3	Классификация средств размещения.		2	4	-	2
4	Типология средств размещения		2	4	-	2
5	Характеристика зданий гостиниц.		2	4	-	4
6	Классификация номерного фонда гостиниц.		2	4	-	4
7	Особенности работы гостиничных предприятий с туристскими фирмами		2	4	-	4
8	Виды бронирования гостиничных услуг.		2	4	-	4
	Подготовка к зачету					4
	Итого:		16	32	-	28

5.2. Содержание:

Тема 1. Возникновение и развитие мирового гостиничного дела. Основные понятия гостиничной деятельности. Гостиничная индустрия Европы. История гостиничной индустрии США 2 4. Развитие гостиничной индустрии на современном этапе. Глобальные тенденции и перспективы развития мировой гостиничной индустрии.

Тема 2. Возникновение и развитие гостиничного дела в России. Гостиничная индустрия России. Гостиничное дело в переходный период. Развитие гостиничной индустрии на современном этапе. Правовое регулирование гостиничной деятельности в России.

Тема 3. Классификация средств размещения. Международная классификация средств размещения по ВТО. Международная классификация гостиниц. Российская классификация гостиниц.

Тема 4. Типология средств размещения. Типы гостиниц, месторасположение и их

основные характеристики. Характеристика отелей, отелей-люкс. Характеристика мотелей разного типа, флотеля, ботеля, ротеля. Характеристика флайтелей, бунгало, кемпингов.

Тема 5. Характеристика зданий гостиниц. Состав и характеристика помещений гостиниц. Характеристика помещений номерного фонда. Характеристика служебных помещений. Характеристика общественных помещений. Характеристика помещений блока питания. Характеристика коммуникационных помещений. Системы жизнеобеспечения гостиниц.

Тема 6. Классификация номерного фонда гостиниц. Классификация номерного фонда гостиниц. Характеристика оборудования номеров категории стандарт-комфорт. Характеристика оборудования номеров категорий эконом-класса. Характеристика оборудования номеров по цели назначения гостиницы.

Тема 7. Особенности работы гостиничных предприятий с туристскими фирмами. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами. Оформление договорной документации.

Тема 8. Виды бронирования гостиничных услуг. Процесс бронирования гостиничных услуг. Оценка качества гостиничных услуг предприятий размещения города Барнаула по бронированию. Составление и оформление бланков, заявок на бронирование. Процедура приема заявок на бронирование гостиничных услуг по телефону, информирование потребителей, оформление заявок, подтверждений. Особенности составления договора на бронирование гостиничных услуг.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Форма контроля
1	Возникновение и развитие мирового гостиничного дела.	1 Изучение учебной литературы; 2 Составление опорного конспекта «Тенденции развития гостиничного хозяйства»; 3 Подготовка доклада: «Тенденции развития гостиничной индустрии в Костромской области».	2	Опрос, проверка конспекта
2	Возникновение и развитие гостиничного дела в России.	1 Изучение учебной литературы; 2 Составление опорного конспекта «Правовое регулирование гостиничной деятельности в России».	2	Опрос, проверка конспекта
3	Классификация средств размещения.	1 Изучение учебной литературы; 3 Составление опорного конспекта «Классификация	2	Доклад, презентация, проверка конспекта

		средств размещения»; 2 Подготовка презентации по теме: «Гостиницы города Костромы»;		
4	Типология средств размещения	Подготовка презентации на тему «Экзотические средства размещения».	2	Доклад, презентация
5	Характеристика зданий гостиниц.	Оформление отчета по экскурсии в гостиницу города.	4	Доклад по отчету
6	Классификация номерного фонда гостиниц.	Работа с информационными ресурсами в Интернете. Составление плана – конспекта на тему: оригинальное оборудование номера.	4	Опрос, доклад
7	Особенности работы гостиничных предприятий с туристскими фирмами	1 Изучение учебной литературы; 2 Составление опорного конспекта	4	Опрос
8	Виды бронирования гостиничных услуг.	1 Изучение учебной литературы; 2 Составление опорного конспекта	4	Деловая игра: Прием и обработка заявки на бронирование.
	Подготовка к зачету		4	

6.2. Тематика и задания для практических занятий

1. Соотношение индустрии туризма и индустрии гостеприимства.
2. Отечественные и зарубежные взгляды на проблему структурирования индустрии туризма и гостеприимства.
3. Внешние и внутренние факторы развития индустрии гостеприимства.
4. Основные тенденции развития индустрии гостеприимства.
5. Основные тенденции развития международного туризма.
6. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.
7. Модели организации гостиничного дела.
8. Стандартная классификация средств размещения ВТО.
9. Специфика американской классификации отелей?

10. Классификация гостиниц в Российской Федерации?
11. «Профессиональная этика», какие элементы ее образуют?
12. Типы клиентов по особенностям их поведения.
13. Охарактеризуйте основные типы клиентов гостиницы.
14. Культура сервиса, ее разновидности.
15. Назовите важнейшие особенности взаимодействия персонала отеля с клиентами.
16. Примеры позитивного и негативного воздействия политических, социальных, экономических и технологических факторов на рост гостиничных и ресторанных цепей.
17. Деятельность иностранных гостиничных и ресторанных компаний в России.
18. Развитие индустрии размещения в Российской империи (или в СССР).
19. Развитие курортов в Европе в XVIII - XX веках.
20. Средства размещения древнего мира – караван-сарай, ханны, госпиции, таверны.
21. Специфика путешествий в древнем мире.
22. Роль римской империи в развитии мировой индустрии гостеприимства.

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная:

1. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znaniium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — <http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=937927>

2 Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-006293-8, 700 экз. <http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=369959>

3 Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731>

4 Чудновский, Алексей Данилович. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 290 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 287-290. - ISBN 978-5-4365-0139-0 : 200.00. Рекомендовано УМО 10

5 Волков, Юрий Федорович. Гостиничный и туристский бизнес : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] : допущено УМО / Волков, Юрий Федорович. - Изд. 2-е. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2009. - 637 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 632-635. - ISBN 978-5-222-15007-8 : 379.00. 20

6 Скобкин, Сергей Сергеевич. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособие для студ. вузов по спец. 100103 "Социально-культ. сервис и туризм" / Скобкин Сергей Сергеевич. - Москва : Магистр, 2011. - 496 с. - УМО. - СД. - обязат. - ISBN 978-5-9776-0018-7; 978-5-16-004273-2 : 500.00.

б) дополнительная:

1 Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-010163-7, 500 экз. <http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

2 Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 167 с. : табл., граф., схем. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>

3 Сергеева, Ю.С. Гостиничный бизнес : учебное пособие / Ю.С. Сергеева. - Москва : Приор-издат, 2009. - 143 с. - (Конспект лекций. В помощь студенту). - ISBN 978-5-9512-0896-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72787>

4 Гаврилова, С.В. Организация туристического и гостиничного бизнеса : учебнометодический комплекс / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриев. - Москва : Евразийский открытый институт, 2011. - 357 с. - ISBN 978-5-374-00274-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90828>

5 Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов / сост. Ю.Ф. Волков; отв. ред. О. Морозова, Н. Калиничева. - Ростовн/Дону : Феникс, 2007. - 635 с. - (Закон и общество). - ГСЭ. - ISBN 978-5-222- 11505-3 : 321.68. 1

6 Организация туристического бизнеса : технология создания турпродукта : учеб.-практ. пособие / О. Ю. Грачева [и др.]. - М. : Дашков и К", 2009. - 276 с. - Библиогр.: с. 273-275. - ISBN 978-5-91131-868-0 : 234.00. 1

7 Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие для вузов / Л. П. Шматько [и др.] ; под ред. Л.П. Шматько. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва; Ростов-на-Дону : МарТ, 2007. - 352 с. - (Туризм & Сервис). - МО РФ . - ГСЭ. - ISBN 5-241-00535-8 : 161.00. 14 8 Лойко Ольга Тимофеевна. Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов по спец. "Сфера обслуживания" / Лойко Ольга Тимофеевна. - Москва : ИЦ "Академия", 2008. - 304 с. - (Высш. проф. образование. Туризм). - УМО напр. - Сфера обслуживания. - ГСЭ. - ISBN 978-5-7695-4451-4 : 380.00. 10

8 Лойко, Ольга Тимофеевна. Сервисная деятельность : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / О. Т. Лойко. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 303, [1] с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Библиогр.: с.: 300-301. - ISBN 978-5- 7695-7493-1 : 205.26. Рекомендовано УМО 1

9 Рашкин Леонид Алексеевич. Развитие туризма и гостиничного бизнеса / Рашкин Леонид Алексеевич. - Москва : Авиаль-новый проект, 2002. - 136 с. - ГСЭ. - 125.00. 1

10 Скобкин, Сергей Сергеевич. Практика сервиса в индустрии гостеприимства : [учеб. пособие для студ.] : допущено УМО / Скобкин, Сергей Сергеевич. - М. : Магистр, 2007. - 493 с. - Библиогр.: с. 493. - ISBN 978-5-9776-0018-7 : 255.00. 1

11 Сорокина, Алла Викторовна. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие по спец. " Гостинич. сервис" / Сорокина Алла Викторовна. - Москва : Инфра-М, 2009. - 304 с. - (ПРОФИль). - МО РФ. - СД. - обязат. - ISBN 978-5- 98281-068-7; 978-5-16-002498-1 : 119.90. 3

12 Тимохина, Татьяна Леопольдовна. Организация приема и обслуживания туристов : [учеб. пособие для студ.] : допущено УМО / Тимохина, Татьяна Леопольдовна. - Изд. 3-е, перераб. и доп. - М. : Форум : ИНФРА-М, 2009. - 352 с. : ил. - (Высшее образование. Гостиничный сервис). - Библиогр.: с. 348. - ISBN 978-5-8199-0334-6. - ISBN 978-5-16-003149-1 : 235.00. 10

13 Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство : учеб. пособие для студ. вузов, по спец. 10103 10 "Соц.-культ. сервис и туризм", 10102 "Туризм" / Уокер Джон Р. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ, 2008. - 735 с. - (Зарубежный учебник). - УМЦ спец. 10103- Соц.-культ. сервис и туризм, 10102 - Туризм. - ГСЭ. - ISBN 0-13- 119101-2; 978-5-238-01392-3 : 499.95.

14 Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для вузов: пер. с англ. / Уокер Джон Р. - Москва : ЮНИТИ, 2006. - 880 с. - (Заруб. учебник). - УМО спец. 061122 - Гостиничный и туристический бизнес. - ГСЭ. - ISBN 0-13-111293-7; 5- 238-00990-9 : 450.00. 6

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Информация о курсе дисциплины в СДО:

Элемент «Лекции» *(при наличии)*;

Элемент «Практические занятия», «Лабораторные занятия», «Курсовое проектирование», пр. *(при наличии)*;

Элемент «Самостоятельная работа»;

Элемент «Список рекомендуемой литературы»;

Элемент «Промежуточная аттестация»;

Элемент «Обратная связь с обучающимися».

Информационно-образовательные ресурсы:

1. Библиотека ГОСТов. Все ГОСТы, [Электронный ресурс], URL:<http://vsegost.com/>

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн - <http://biblioclub.ru>

2. ЭБС «ZNANIUM.COM» <http://znanium.com>

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционные занятия проводятся в аудиториях с требуемым числом посадочных мест, оборудованные мультимедиа.

Практические занятия проводятся в кабинете организации деятельности сотрудников службы приема, размещения. Часть практических занятий проводится в мастерской со стойкой приема и размещения гостей, с модулем онлайн бронирования.

Свободно распространяемое программное обеспечение:

HotelCloud. Облачный сервис для гостиниц. Сервис включает в себя таблицу бронирования, которая позволяет оперативно отслеживать состояние номерного фонда и управлять заселением/выселением гостей.