

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **ОП.13 Организация гостиничных услуг**

**специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

ОДОБРЕНА  
Предметной (цикловой) комиссией для  
учебно-методического обеспечения  
специальностей 43.02.10 Туризм и  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол  
№ 1 от «11» сентября 2023 г.

Разработана на основе:  
– Федерального государственного  
образовательного стандарта  
профессионального образования по  
специальности 43.02.16 Туризм и  
гостеприимство (ФГОС СПО) (утвержден  
приказом Минпросвещения России от  
12.12.2022 г. № 1100).

Разработчик: Васильева О.В., преподаватель Гуманитарного колледжа РГГУ

Рецензент: Полякова О.Р., к.пед.н., доцент, преподаватель Гуманитарного колледжа РГГУ

## Содержание

	стр.
1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	10

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## Организация гостиничных услуг

### 1.1. Область применения программы

Рабочая программа дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке по направлениям подготовки, специальностям и рабочим профессиям СПО, входящим в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

Рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** дисциплина ОП.13 Организация гостиничных услуг является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

### 1.3. Цели и планируемые результаты освоения дисциплины:

**1.3.1. Цель дисциплины:** получение обучающимися специальных знаний и представлений, необходимых для работы в профессиональной деятельности в соответствии с ФГОС.

#### 1.3.2. Планируемые результаты освоения дисциплины:

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии:

- общих компетенций:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<b>Умения</b> – проводить поиск в различных поисковых системах; – использовать различные виды учебных изданий; – применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; – описывать методы мониторинга рынка услуг; – воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг. <b>Знания</b> – теоретические основы гостиничной деятельности; – терминологию, нормативные и правовые документы, регламентирующие работу гостиниц; – особенности и виды гостиничного продукта; – профессиональные стандарты обслуживания в гостиницах.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
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 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>36</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>34</b>
в том числе:	
теоретические занятия	14
практические занятия	20
в том числе: в форме практической подготовки	20
самостоятельная работа	2
<b>Промежуточная аттестация в форме: аттестации.</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (основное и профессионально-ориентированное), лабораторные и практические занятия, прикладной модуль (при наличии)	Объем часов	Формируемые компетенции
Тема 1. Теоретические основы организации работы гостиницы	<b>Содержание учебного материала</b> Организация работы гостиниц: общие положения Содержание понятия гостиничная деятельность. Специфика работы гостиницы. График работы гостиничного предприятия. Классификация гостиниц по вместимости номерного фонда. Классификация гостиниц по целевой ориентации. Классификация гостиниц по качеству предоставляемых услуг. Международная практика регулирования гостиничной деятельности. Правовая база гостиничной деятельности в РФ.	2	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09
	<b>Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)</b> Подготовка и защита презентаций по следующим темам: «Гостиничный рынок Москвы», «Системы классификации средств размещения по уровню комфорта характерные для разных стран», «Гостевой цикл». Работа в группах.	4	
Тема 2. Принципы функционирования основных служб гостиницы	<b>Содержание учебного материала</b> Служба приема и размещения. Типовая структура службы управления номерным фондом. Служба питания и ее роль в организации процесса обслуживания гостей. Типовая структура службы питания гостиницы. Основные типы питания, предоставляемые в гостинице. Инженерно-техническая служба и ее роль в организации работы гостиничного предприятия. Основные функции и задачи подразделения. Типовая структура инженерно-технической службы отеля. Функции службы маркетинга и продаж. Типовая структура отдела. Реклама и организация продаж гостиничного продукта. Функции и назначение финансовой службы гостиницы. Типовая структура службы. Безопасность как важная составляющая эффективной работы гостиницы. Задачи службы. Основные объекты безопасности отеля. Система охранной сигнализации. Система управления доступом. Кадровая служба отеля: основные функции и задачи. Типовая структура службы. Система работы с персоналом в современном отеле. Стратегия управления персоналом в гостиницах.	4	
	<b>Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)</b> 1. Типология потребителей гостиничных услуг 2. Организация персонифицированного обслуживания гостей в высококласных отелях 3. Женщины как особая категория потребителей	6	
Тема 3.	<b>Содержание учебного материала</b> Гостиничная услуга: понятие, свойства. Размещение и питание как основные услуги гостиничных предприятий. Дополнительные /сопутствующие услуги. «Закон о защите прав	4	

Правила предоставления гостиничных услуг	потребителей» РФ. Нарушения прав потребителей и правила их предотвращения. Основные причины возникновения жалоб и конфликтных ситуаций с гостями. Правила работы с поступающими от гостей жалобами.		
	<b>Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)</b> 1. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства (на примере отдельных стран) и возможности его использования в РФ. 2. Регулирование качества услуг в индустрии гостеприимства. 3. Конкуренентоспособность услуг предприятий индустрии гостеприимства.	6	
Тема 4. Имущественный комплекс гостиницы	<b>Содержание учебного материала</b>	4	
	Состав основных фондов гостиничных предприятий. Инвентарные сооружения и их вспомогательные устройства. Инженерное оборудование гостиниц. Телекоммуникационные системы гостиничных предприятий. Технологическое оборудование в работе гостиничного предприятия. Экстерьер гостиничного предприятия как важный элемент в работе гостиничного предприятия. Основные требования, предъявляемые к экстерьерам современных гостиниц. Интерьер как комплексное понятие. Закономерности при создании интерьера гостиницы. Характеристики основных составляющих интерьера. Правила организации внутреннего пространства гостиничного номера. Текстильные материалы в интерьере. Элементы природы при оформлении интерьеров гостиницы. Декоративное оформление помещений. Общественная часть гостиницы. Организация внутренних, входных и выходных потоков в работе гостиницы. Приемно-вестибюльная группа. Жилая часть гостиницы. Жилые номера, вспомогательные помещения, горизонтальные и вертикальные узлы коммуникаций. Техническое состояние основных фондов гостиницы как важная составляющая в работе гостиницы. Текущий и капитальный ремонты в гостинице.		
	<b>Практическое занятие (профессионально-ориентированное содержание)</b> Подготовка и защита презентаций по темам: 1. Стиль дизайна и характеристика интерьеров крупнейших гостиниц Москвы и Санкт-Петербурга. 2. Организация рабочих мест в гостинице (на примере каждой конкретной службы гостиницы). 3. Техническое оснащение рабочих мест (на примере каждой конкретной службы гостиницы).	4	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>		2	
<b>Всего:</b>		<b>36</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация дисциплины требует наличия кабинета профессиональных дисциплин.

Учебное оборудование: рабочие места обучающихся, рабочее место преподавателя, маркерная доска.

Учебно-наглядные пособия: нормативные документы, комплекты учебно-наглядных и методических пособий, стенды, плакаты

Технические средства: ноутбуки с выходом в сеть Интернет, переносной проектор, магнитофон, аудиоколонки, экран.

#### **3.2. Информационное обеспечение**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.**

##### **Основная литература:**

1. Баумгартен Л.В. Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник для среднего профессионального образования / Л.В. Баумгартен. – М.: Юрайт, 2023. - 339 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-10548-3. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/517931>.
2. Фаустова Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.В. Фаустова. – М.: Юрайт, 2023. – 188 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-13958-7. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/519848>.

##### **Дополнительная литература:**

1. Морозова Н.С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия: учебник для среднего профессионального образования / Н.С. Морозова, М.А. Морозов. - 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 192 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-15264-7. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/520436>.
2. Николенко П.Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 531 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-17256-0. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/532738>.
3. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. - 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2023. – 297 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-14888-6. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/512196>.

##### **Профессиональные базы данных и информационные ресурсы сети Интернет:**

1. Электронная библиотека РГГУ <https://liber.rsuh.ru/ru>
2. Электронный ресурс: ЭБС «Знаниум» <http://znaniium.com>
3. Электронный ресурс: ЭБС «Юрайт» <https://urait.ru>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, а также занятий в форме практической подготовки, направленных на формирование общих компетенций:

<b>Общая/профессиональная компетенция</b>	<b>Тип оценочных мероприятий</b>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Устные и письменные опросы Практические работы Контрольные работы Тестирование Самостоятельная работа Аттестация
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
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 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	