

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ВОЛГОГРАДСКИЙ
ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.09 ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА И ТУРИЗМА
Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

2020г.

РАССМОТРЕНА
на заседании МЦК
УГС 38.00.00 Экономика и _____ О.О. Барабанова
управление, 43.00.00 Сервис и туризм 31 августа 2020 г.
Протокол № 1 от 31 августа 2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело** базовой подготовки, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № **1552 от 09 декабря 2016 г.** (зарегистрировано в Минюсте России 26 декабря 2016 г. № 44974).

Организация-разработчик: государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Волгоградский энергетический колледж»

Разработчики: **Любовь Васильевна Деева**, преподаватель ГБПОУ «ВЭК»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА И ТУРИЗМА»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА И ТУРИЗМА» является вариативной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Учебная дисциплина «ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА И ТУРИЗМА» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по профессии/специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК:

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

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

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

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.2 - ПК4.2. ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06 ОК 07. ОК 09. ОК 10. ОК 11.	-ориентироваться в современной научно-методической и публицистической литературе по осваиваемой специальности; - классифицировать внешние и внутренние факторы развития индустрии гостеприимства, выполнять сравнительный анализ основных моделей гостеприимства; - определять виды сервисной деятельности и структуру туристического продукта; - определять перечень работ, составляющих технологическую инфраструктуру размещения туристов, инфраструктуру питания туристов, и инфраструктуру развлечений туристов; - планировать мероприятия по созданию	- основы индустрии гостеприимства, её структуру, современное состояние и развитие индустрии гостеприимства; - содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «клиент», «потребитель», «исполнитель», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «сервисные технологии», «индивидуальные формы обслуживания»); - классификацию и

<p>фирменного стиля предприятий гостеприимства;</p> <ul style="list-style-type: none"> - идентифицировать средства размещения; - определять показатели качества гостиничных услуг; оценивать гостиницы и другие средства размещения по совокупности требований и критериев балльной оценки, составлять блок – схему категоричности и требований к отелям разного уровня и звёздности; - уметь работать с документацией специалистов различных служб гостиничного хозяйства; - общаться и выстраивать отношения с людьми различного возраста и социального уровня; проявлять коммуникативную культуру и профессиональный такт при общении с людьми и решении текущих вопросов; - разрабатывать программы обслуживания туристов; - оформлять договорную документацию гостиничных предприятий с турфирмами, применять технологии работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице; - составлять блок – схему видов и технологий реализации анимационных программ; - классифицировать виды дополнительных услуг гостиничного предприятия. 	<p>типологию гостиничных предприятий;</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные документы государственного регулирования гостиничного дела; - функционально - организационную структуру и инфраструктуру гостиничного предприятия - принципы организации работы персонала гостиничного предприятия с клиентами, профессиональную этику работников гостиничных предприятий; - особенности работы гостиничных предприятий с туристскими фирмами - сущность анимационной деятельности и структуру анимационного процесса; - особенности организации предоставления дополнительных услуг: питания, бронирования билетов и аренды транспортных средств, экскурсионных услуг, услуг «встречи-проводы».
---	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы	204
теоретическое обучение	88
лабораторные работы	-
практические занятия	94
курсовая работа (проект) (если предусмотрено для специальностей)	-
консультации	10
Самостоятельная работа	6
Промежуточная аттестация (экзамен)	6

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА И ТУРИЗМА

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	
<p>Раздел 1. Современное состояние и развитие индустрии гостеприимства</p>			
<p>Тема 1.1. Сервис и туризм как многогранное явление современного мира</p>	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1.Основы индустрии гостеприимства, его история. Особенности функционирования сервисного и туристического рынка, перспективы его развития. Глобализация экономики, выбор новых организационных форм управления, особенности интеграционных процессов в управлении организации индустрии сервиса и туризма.</p> <p>2.Политико-правовые факторы, факторы безопасности путешествий, экономико-финансовые, культурные, социально-демографические, инфраструктурно-коммуникационные, технологические и материально-технические факторы. Совершенствование гостиничного продукта Развитие систем дистрибуции.</p> <p>3.Международный туризм – катализатор социально-экономического развития. Требования к поставщикам услуг в туризме. Распределение международных туристских потоков. Классификация моделей гостеприимства: европейская, азиатская, американская, восточно-европейская.</p> <p>4.Разновидности гостиниц по характеру взаимоотношений между владельцем гостиницы, группой гостиниц и управленческим звеном гостиницы. Гостиничный консорциум, модели организации гостиничного дела: модель Ритца, Кемонса Уильсона, «добровольные» гостиничные цепочки (типа «Best Western», «Romantic Hotels» и др).</p> <p>В том числе, практических занятий</p>	<p>16</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>6</p>	<p>ОК 01-ОК 05, ОК 09-011 ПК 1.2 –ПК 4.2.</p>

	Практическое занятие № 1-3 «Классификация внешних и внутренних факторов развития индустрии гостеприимства. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.	6	
	Самостоятельная работа обучающихся: Графическое изображение структуры туристской индустрии и структуры индустрии гостеприимства «Составление конспекта ст.3 и ст. 4 «Директивы Совета Европейского экономического сообщества «О путешествиях, отпусках и поездках, включающих всё»	2	
Раздел 2. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания			
Тема 2.1 Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг	Содержание учебного материала	14	ОК 01-ОК 05, ОК 09-011 ПК 1.2 –ПК 4.2.
	1.Понятие, особенности и характеристики гостиничных услуг. Проблемы развития и внедрения инновационных сервисных услуг.	2	
	Составляющие индустрии сервиса. Виды сервисной деятельности. Взаимозависимость гостиничных услуг и цели поездки	2	
	В том числе, практических занятий		
	Практическое занятие № 4 8«Определение видов сервисной деятельности. Оформление договора на покупку турпоездки и другие виды туристического обслуживания. Оформление договора о туристическом обслуживании»	10	
Тема 2.2 Гостиничный продукт как комплекс услуг	Содержание учебного материала	14	ОК 01-ОК 05, ОК 09-011 ПК 1.2 –ПК 4.2.
	1.Специфическая характеристика гостиничных услуг. Отличие гостиничной услуги от товара.	2	
	2.Потребительские свойства гостиничного продукта	2	
	3.Структура гостиничного продукта.	2	
	4.Уровни гостиничного продукта	2	
	В том числе, практических занятий	6	
	Практическое занятие № 9-11 «Классификация основных и специфических черт гостиничных услуг. Построение блок схемы структуры гостиничного продукта «Планирование мероприятий по созданию фирменного стиля предприятий гостеприимства»»	6	
Раздел 3. Гостиничные предприятия: понятие,		38	

классификация и типология			
Тема 3.1 Гостиницы: понятие, характеристики, системы классификации	Содержание учебного материала	8	ОК 01-ОК 07, ОК 09-011 ПК 1.2 –ПК 4.2.
	1.Гостиницы как часть туристской индустрии. Стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами ВТО	2	
	2.Системы классификации средств размещения, принятые в разных странах мира	2	
	3.Система классификации гостиниц и других средств размещения в России (согласно ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения»)	2	
	4.Классификация гостиниц по разрядам	2	
Тема 3.2 Типология гостиниц	Содержание учебного материала	30	
	1.Критерии уровня комфорта. Классификация гостиниц по уровню комфорта.	2	
	2.Прочие классификации гостиничных предприятий: по расположению на территории, по месту расположения, ёмкости номерного фонда, по уровню цен, по продолжительности пребывания клиентуры, по продолжительности функционировании, по способу предоставления питания, по форме собственности.	2	
	3.Классификация гостиниц в Российской Федерации Основные цели. Системы классификации гостиниц в России. Организационная структура Системы.	2	
	4.Типология гостиниц	4	
	5.Функциональное назначение гостиниц. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров	2	
	В том числе, практических занятий	16	
	Практическое занятие № 12-15 «Оценка гостиницы и другого средства размещения по совокупности требований и критериев балльной оценки. Оценка соответствия номеров категориям. Раскрытие содержания основных понятий гостиничного хозяйства»	8	
	Практическое занятие № 16 -19 «Составление блок – схем категорийности и требований к отелям разного уровня и звёздности. Раскрытие содержания основных понятий гостиничного хозяйства	8	
	Самостоятельная работа обучающихся Доклад в форме электронных презентаций на тему (по выбору преподавателя): 1.Системы классификации средств размещения в разных странах мира. 2. Национальные системы классификаций 3..Классификация средств размещения в РФ 4Характеристика гостиничных цепей. 5. Виды классификаций гостиниц и других средств размещения. 6..Общие требования к средствам размещения в Российской Федерации. 7. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров 8.Европейский стандарт классификации номеров 9. Российская классификация номерного фонда 10. Гостиничные ассоциации: цели, задачи, партнеры. 11. Международной гостиничной ассоциации (МГА). 12. Основные направления	2	

	деятельности Российской гостиничной ассоциации (РГА). 13..Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса. 14. Международные гостиничные правила 15. Международная гостиничная конвенция 16.Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации		
Раздел 4 Государственное регулирование гостиничного дела			
Тема 4.1. Государственное регулирование гостиничной деятельности	Содержание учебного материала	18	ОК 01-ОК 05, ОК 09-011 ПК 1.2 –ПК 4.2
	1.Лицензирование гостиничной деятельности.	2	
	2.Стандартизация гостиничных услуг	2	
	3.Сертификация гостиничных услуг	2	
	Показатели качества гостиничных услуг	2	
	В том числе, практических занятий	8	
	Практическое занятие № 20 – 23 Определение показателей качества гостиничных услуг	8	
Самостоятельная работа обучающихся: Темы рефератов (по выбору преподавателя): Анализ одного из нормативных документов, действующие в сфере гостиничного сервиса.: 1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изм. и доп.),. 2. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. и доп.), 3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами, вступившая в силу 15 июня 1979 г., 4.. Международные гостиничные правила, одобренные советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г., 5.ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц». 6.ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». 7. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473) 8.Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085; 9.ГОСТ Р 54599-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха» 10.ГОСТ Р 54606-2011 «Услуги малых средств размещения. Общие требования» введен в действие с 01.07.2012г. 11.ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования» введен в действие с 01.07.2011г «Графическое изображение классификации видов и признаков программного туризма».	2		

Раздел 5 Основные службы гостиничного предприятия			
Тема 5.1. Функционально- организационная структура гостиницы	Содержание учебного материала	26	ОК 01-ОК 07, ОК 09-011 ПК 1.2 –ПК 4.2.
	1.Служба бронирования	4	
	2.Служба приема и размещения	4	
	3.Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	4	
	4.Служба безопасности	2	
	5.Инженерно-техническая служба	2	
	В том числе, практических занятий	10	
Практические занятия № 24 – 28 «Исследование документации, с которой работают специалисты различных служб. Определение состава и функциональных обязанностей работников отдельных служб».	10		
Раздел 6 Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами			
Тема 6.1. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами	Содержание учебного материала	18	ОК 01-ОК 07, ОК 09-011 ПК 1.2 –ПК 4.2.
	1.Профессиональная этика работников гостиничных предприятий	2	
	2.Клиенты гостиничных предприятий и их типы	2	
	3.Особенности контакта персонала отеля с клиентами	2	
	4.Конфликтные ситуации и их разрешение	2	
	В том числе, практических занятий	10	
Практические занятия № 29- 33 «Исследование должностных инструкций. Составление графика работы персонала гостиничного предприятия. Составление документации, необходимой для учета использования номерного фонда»	10		
Раздел 7 Взаимоотношения гостиничных предприятий с			

турфирмами			
Тема 7.1 Особенности работы гостиничных предприятий с туристскими фирмами	Содержание учебного материала	16	ОК 01-ОК 07, ОК 09-011 ПК 1.2 –ПК 4.2.
	1.Особенности ведения переговоров с представителями турфирм	2	
	2.Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами	2	
	3.Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами	2	
	4.Оформление договорной документации	2	
	В том числе, практических занятий	8	
	Практические занятия № 34-37 «Идентификация средств размещения. Оформление договорной документации гостиничных предприятий с турфирмами. Описание технологии работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице.	8	
Раздел 8 Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта			2
Тема 8.1 Сущность анимационной деятельности и структура анимационного процесса	Содержание учебного материала	12	ОК 01-ОК 05, ОК 09-011 ПК 1.2 –ПК 4.2.
	1.Понятие и функции анимации Типология анимации	2	
	2.Виды и технологии реализации анимационных программ. Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей	2	
	В том числе, практических занятий	8	
	Практическое занятие № 38 – 41 «Составление блок – схем видов и технологий реализации анимационных программ»	8	
Раздел 9 Организация и предоставление дополнительных услуг			

Тема 9.1 Особенности организации предоставление дополнительных услуг	Содержание учебного материала	16	ОК 01-ОК 07, ОК 09-011 ПК 1.2 –ПК 4.2.
	1. Услуги питания	2	
	2. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств Экскурсионные услуги и услуги «встречи-проводы»	2	
	В том числе, практических занятий	10	
	Практическое занятие № 42-47 «Исследование стандартов обслуживания. Графическое изображение классификации видов дополнительных услуг, типов стандартов гостиничных предприятий.	12	
Консультации Тема: Функционально- организационная структура гостиницы Тема: Государственное регулирование гостиничной деятельности Тема: Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами Тема: Особенности работы гостиничных предприятий с туристскими фирмами		10	
Промежуточная аттестация (экзамен)		6	
Всего		204	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации рабочей программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Тренинговые кабинеты и кабинеты специальности 43.02.14 Гостиничное дело», оснащенный оборудованием и техническими средствами обучения: рабочий стол преподавателя, стойка – ресепшен, методические указания для выполнения практических работ (электронная версия), комплект учебно-наглядных пособий (электронная версия).

Технические средства обучения: компьютер, экран, мультимедийный проектор, принтер.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

3.2.1. Печатные издания

1. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта [Текст]: учеб. пособие / Е. И. Мазилкина ; Е.И. Мазилкина. - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017г. - 207с.
2. Гостиничный менеджмент: [Текст]: учебное пособие / под ред. А. А. Федулина. – М.: КноРус, 2016. – 432

3.2.2. Электронные ресурсы

1. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела: учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html> (дата обращения: 02.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Пяткова, С. Г. Основы туризма: учебно-методическое пособие / С. Г. Пяткова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 151 с. — ISBN 978-5-4486-0812-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83810.html> (дата обращения: 02.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
3. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, С. В. Корнеевец, И. И. Драгилева. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 205 с. — ISBN 978-5-394-02545-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75217.html> (дата обращения: 02.08.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

1.2.3. Дополнительные источники

1. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». -URL: http://www.tsfr.ru/gost/gost_51185-98/. Дата обращения: 20.08.2020.
2. Франкфуртская таблица. //Отпуск. -URL: <http://www.otpusk.com/news/39737.html>. Дата обращения: 20.08.2020.
3. Приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 года №86 «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения». -URL: <http://www.rg.ru/2005/09/28/turizm-doc.html>. Дата обращения: 20.08.2020.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:		
- основы индустрии гостеприимства, её структуру, современное состояние и развитие индустрии гостеприимства	Чётко представлять структуру индустрии гостеприимства, излагать современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства;	Устный опрос
- содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «клиент», «потребитель», «исполнитель», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «сервисные технологии», «индивидуальные формы обслуживания»)	В полном объёме знать ключевые понятия сервисной деятельности, раскрывать содержание основных понятий гостиничного хозяйства	Устный опрос, тестирование
- классификацию и типологию гостиничных предприятий;	Четко классифицировать гостиничные предприятия	Устный опрос, тестирование
- нормативные документы государственного регулирования гостиничного дела	Точно классифицировать источники правового регулирования предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса, перечислять методы государственного регулирования	Устный опрос, тестирование
- функционально - организационную структуру и инфраструктуру гостиничного предприятия	Грамотно описывать функционально - организационную структуру и инфраструктуру гостиничного предприятия	Проверка презентаций
- принципы организации работы персонала гостиничного предприятия с клиентами, профессиональную этику работников гостиничных предприятий	Иметь представление о принципах организации работы персонала гостиничного предприятия с клиентами, формулировать основы профессиональной этики работников гостиничных предприятий	Устный опрос, тестирование
- особенности работы гостиничных предприятий с туристскими фирмами	Иметь представление об особенностях работы гостиничных предприятий с туристскими фирмами. Точно классифицировать рисковые и безрисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами	Устный опрос, тестирование
- сущность анимационной деятельности и структуру анимационного процесса	Грамотно описывать виды и технологии реализации анимационных программ	Устный опрос
- особенности организации предоставления дополнительных услуг: питания, бронирования билетов и аренды транспортных средств, экскурсионных услуг, услуг «встречи-проводы».	Четко описывать особенности организации предоставления дополнительных услуг	Устный опрос, тестирование
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины:		
-ориентироваться в современной научно-методической и	Систематизировать термины индустрии гостеприимства, применять современную научную профессиональную терминологию	Наблюдение за ходом выполнения

публицистической литературе по осваиваемой специальности		практических работ
- классифицировать внешние и внутренние факторы развития индустрии гостеприимства, выполнять сравнительный анализ основных моделей гостеприимства	Точно и правильно проводить классификацию внешних и внутренних факторы развития индустрии гостеприимства, выполнять сравнительный анализ основных моделей гостеприимства	Наблюдение за ходом выполнения практических работ
- определять виды сервисной деятельности и структуру туристического продукта;	Правильно оценивать виды сервисной деятельности и структуру туристического продукта	Наблюдение за ходом выполнения практических работ
- определять перечень работ, составляющих технологическую инфраструктуру размещения туристов, инфраструктуру питания туристов, и инфраструктуру развлечений туристов	Точно и правильно определять перечень работ, составляющих технологическую инфраструктуру размещения туристов, инфраструктуру питания туристов, и инфраструктуру развлечений туристов	Наблюдение за ходом выполнения практических работ
- планировать мероприятия по созданию фирменного стиля предприятий гостеприимства;	Грамотно составлять блок - схемы структуры гостиничного продукта, разрабатывать мероприятия по созданию фирменного стиля предприятий гостеприимства	Наблюдение за ходом выполнения практических работ
- идентифицировать средства размещения	Точно и правильно проводить классификацию средств размещения; грамотно оформлять договорную документацию гостиничных предприятий с турфирмами, четко описывать технологии работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице	Наблюдение за ходом выполнения практических работ
- определять показатели качества гостиничных услуг; оценивать гостиницы и другие средства размещения по совокупности требований и критериев балльной оценки, составлять блок – схему категоричности и требований к отелям разного уровня и звёздности	Грамотно рассчитывать показатели качества гостиничных услуг, точно оценивать гостиницы по совокупности требований и критериев балльной оценки, соответствия номеров категориям	Наблюдение за ходом выполнения практических работ
- уметь работать с документацией специалистов различных служб гостиничного хозяйства	Точно формировать фонд нормативных и технических документов служб, грамотно классифицировать документацию, с которой работают специалисты различных служб, точно описывать состав и функциональные обязанности работников отдельных служб гостиницы	Наблюдение за ходом выполнения практических работ
- общаться и выстраивать отношения с людьми различного возраста и социального уровня; проявлять коммуникативную культуру и профессиональный такт при общении с людьми и решении текущих вопросов	Анализировать проблемы в отношениях с коллегами и клиентами. Тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственных вопросов в профессиональной деятельности	Наблюдение за ходом выполнения практических работ

<p>- разрабатывать программы обслуживания туристов</p>	<p>Четко разрабатывать программы обслуживания туристов. Правильно осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций отдельных служб</p>	<p>Наблюдение за ходом выполнения практических работ</p>
<p>- оформлять договорную документацию гостиничных предприятий с турфирмами, применять технологии работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице</p>	<p>Четко формировать фонд договорной документации гостиничных предприятий с турфирмами, грамотно применять технологии работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице</p>	<p>Наблюдение за ходом выполнения практических работ</p>
<p>- составлять блок – схему видов и технологий реализации анимационных программ</p>	<p>Точно и правильно проводить классификацию различных типологий анимации, правильно применять технологии работы по предоставлению анимационных услуг</p>	<p>Наблюдение за ходом выполнения практических работ</p>
<p>- классифицировать виды дополнительных услуг гостиничного предприятия</p>	<p>Грамотно исследовать стандарты дополнительного обслуживания: услуг питания, аренды транспортных средств, экскурсионных услуг и услуг «встречи-проводы</p>	<p>Наблюдение за ходом выполнения практических работ</p>