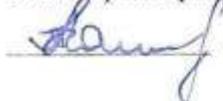


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Университетский экономико-технологический колледж

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по МНР

 А.А. Калмыкова



И.А. Ермачков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
УД.01 ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

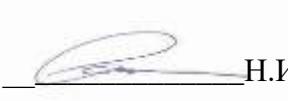
Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет»
Университетский экономико-технологический колледж.

Разработчик:

А.А. Калмыкова - преподаватель Университетского экономико-технологического колледжа.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена цикловой методической комиссией дисциплин гостиничного сервиса и туризма

Протокол № 1 от «26» августа 2022 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена	4
1.3. Цель и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины	4
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	5
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	9
3.2. Информационное обеспечение обучения	9
3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

УД.01 ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дополнительной дисциплины Введение в специальность является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

При реализации рабочей программы общеобразовательной учебной дисциплины УД.01 Введение в специальность могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: учебная дисциплина «Введение в специальность» относится к дисциплинам, предлагаемым профессиональной образовательной организацией и находится в составе общеобразовательного цикла учебного плана специальности 43.02.14 Гостиничное дело является дополнительной учебной дисциплиной.

1.3. Цель и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Содержание программы Введение в специальность направлено на достижение следующих **целей:**

- сформировать у обучающихся целостное представление о гостиничном деле как отрасли народного хозяйства и сфере сервисной деятельности;
- сформировать представления о своей будущей специальности;
- способствовать воспитанию личностных качеств, необходимых для специалиста в сфере гостиничного бизнеса;
- развить у обучающихся стремление к постоянному самосовершенствованию и мобильности в специальности;

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен **уметь:**

- грамотно пользоваться информационными ресурсами, необходимыми в ходе учебного процесса и освоения специальности;
- ориентироваться на рынке труда;
- планировать и организовывать самостоятельную работу, процесс самообучения;
- работать с нормативно-правовыми актами;

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

- историю развития гостиничного бизнеса;
- профессиограмму специалиста по гостеприимству, виды деятельности и области применения профессиональных знаний;
- компетенции, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству и качества, препятствующие эффективности профессиональной деятельности;
- права, обязанности и ответственность обучающихся.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

объем образовательной программы - 88 часов, в том числе:

обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 88 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)	88
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	88
в том числе:	
теоретические занятия	46
практические занятия	42
Текущий контроль – 1 семестр, промежуточная аттестация – дифференцированный зачет во 2 семестре	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Введение в гостиничную индустрию	Семестр 1	26	
Тема 1.1 Введение в специальность	Содержание учебного материала	4	1
	Лекции, теоретические занятия	4	
	Введение в гостиничное дело. Понятие гостеприимства. Нормативно-правовая документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения.	2	
	Основные понятия гостиничной деятельности. Средства размещения в соответствии с международными и российскими стандартами, рекомендациями и пожеланиями.	2	
Тема 1.2. Особенности работы в сфере современного гостиничного бизнеса	Содержание учебного материала	6	1
	Лекции, теоретические занятия	4	
	Место и роль работника в гостинице, специфика работы с гостями.	2	
	Культура обслуживания потребителей гостиничных услуг.	2	2
	Практические занятия	2	
Функции отделов служб гостиничного предприятия.	2		
Тема 1.3. Классификация средств размещения гостиничного предприятия.	Содержание учебного материала	6	1
	Лекции, теоретические занятия	4	
	Классификация средств размещения. Типы и виды гостиничного предприятия.	2	
	Классификация номеров отеля и система обязательных требований к номерному фонду.	2	
	Практические занятия	2	2
	Особенности классификации гостиниц.	2	
Тема 1.4.	Содержание учебного материала	10	

Специфика организационной структуры гостиничного комплекса	Лекции, теоретические занятия	4	1	
	Организационная структура отеля, основные службы и услуги, предоставляемые разными службами отеля.	2		
	Основные и дополнительные услуги отеля.	2		
		Практические занятия	6	2
		Основные услуги гостиничного предприятия. Роль и функции	2	
		Дополнительные услуги. Стратегии применения.	2	
		Составление организационной структуры отеля и входящих в нее служб.	2	
Раздел 2. Гостиничная деятельность	Семестр 2	62		
Тема 2.1. Профессиональные стандарты обслуживания	Содержание учебного материала	14	1	
	Лекции, теоретические занятия	8		
	Стандарты обслуживания в средствах размещения. Общие стандарты обслуживания.	2		
	Стандарты внешнего вида, стандарты общения и стандарты поведения сотрудников отеля.	4		
	Должностные характеристики, необходимые для служащих отеля.	2		
	Практические занятия	6		
	Деловая игра «Современный администратор, каким оно должен быть?»	2		
	Разработка стандартов внешнего вида сотрудников для разных служб отеля.	2		
	Разработка должностной инструкции администратора службы приема и размещения.	2		
	Работа над индивидуальным проектом	2		
Тема 2.2. Основы производственно - технологической деятельности средств размещения.	Содержание учебного материала	20	1	
	Лекции, теоретические занятия	8		
	Гостевой цикл. Технология обслуживания гостей.	2		
	Бронирование мест в гостинице. Регистрация и поселения гостя.	2		
	Обслуживание гостя во время проживания в гостинице. Уборка номерного фонда.	2		
	Технология обслуживания VIP -клиентов. Организация выезда гостя.	2		
	Практические занятия	12		
	Деловая игра «Заселение гостя в гостиницу»	4		
	Деловая игра «Обслуживание гостя во время проживания в гостинице»	4		
	«Золотые правила» работы с жалобами	2		

	Деловая игра «Выселение гостя»	2	
	Работа над индивидуальным проектом	4	3
Тема 2.3. Организационный механизм управления гостиничным бизнесом	Содержание учебного материала	18	
	Лекции, теоретические занятия	10	
	Формы управления отелями. Международные гостиничные сети. Российские гостиничные сети.	4	1
	Виды и современные подходы к управлению качества услуг в отеле.	2	
	Внутренние стандарты качества в гостиничном бизнесе.	2	
	Инструменты оценки уровня восприятия качества гостиничного сервиса и степени удовлетворенности потребителей гостиничных услуг. Метод «Тайный гость».	2	
	Практические занятия	8	2
	Анализ работы отелей международных и российских гостиничных сетей в г.Сочи.	4	
	Разработка внутренних стандартов службы приема и размещения отеля.	2	
	Разработка чек-листа при заселении гостя в отель («Тайный гость»)	2	
		Работа над индивидуальным проектом	2
Тема 2.4. Инновационные технологии в гостинице	Содержание учебного материала	10	
	Лекции, теоретические занятия	6	
	Понятия инноваций в гостиничном бизнесе	2	1
	Характеристика инновационных технологий в гостиницах	2	
	Технология оценки уровня удовлетворённости клиентов качеством обслуживания	2	
	Практические занятия	4	2
	Инновационные технологии, используемые в отелях города Сочи	2	
	Технология «Анонимная инспекция»	2	
	Работа над индивидуальным проектом	4	3
Выполнение индивидуального проекта обучающимися:			3
1. Новые технологии в индустрии гостеприимства			
2. Совершенствование системы дополнительных услуг в гостинице			
3. Стандарты обслуживания в отделе приема и размещения проблемы и пути их решения			
4. Организация работы СПА и оздоровительного центра в отеле.			
5. Программы лояльности к гостю как средство продвижения гостиничного продукта			
6. Информационные технологии в индустрии гостеприимства.			
7. Перспективы развития предприятий индустрии гостеприимства			
8. Основные службы гостиничных предприятий			

9. Гостиничные сети и их разновидности на современном гостиничном рынке		
10.Технология организации работы службы приема и размещения в гостинице		
11.Современные тенденции развития в сфере гостеприимства		
12.Инновационные технологии в гостиничной индустрии		
13.Персонал службы приема и размещения отеля		
14.Оснащение гостиничных номеров разной категории в отеле		
15.Культура обслуживания гостей в отеле		
16.Типы и виды гостиничных предприятий		
Всего	88	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1.ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2.репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3.продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины «Введение в специальность» предполагает наличие учебного кабинета с доступом в Интернет.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места для обучающихся, рабочий стол преподавателя, доска, шкафы, стенды, наглядные пособия, стеллажи, мультимедийное оборудование, инструктивный материал. Технические средства обучения: интерактивная доска, средства программного обучения и контроля знаний.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины УД.01 Введение в специальность может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов

Основная литература:

1. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 296 с. — ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93537.html> (дата обращения: 16.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490205>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496808> .— Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495428> .— Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература:

1. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — Саратов : Профобразование, 2022. — 145 с. — ISBN 978-5-4488-1357-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119291.html> (дата обращения: 16.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для среднего профессионального образования / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13227-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496340>

3. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 413 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13044-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495765>

Журналы:

1. «Отель»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO - отель».

Интернет-ресурсы:

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

Профессиональные базы данных:

1. <https://www.frontdesk.ru/articles> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. Разделы: Статьи, компании, новости.
2. https://hotel.report/?utm_source=hotelstop&utm_campaign=oldsite - Путеводитель по отелям и гостиничному бизнесу. Статьи, новости
3. <https://new-hotel.ru/> - Гостиничный бизнес: строительство, оснащение, эксплуатация, поставщики, каталоги гостиниц, домов отдыха и пансионатов. Разделы: Новости, статьи.
4. <https://prohotel.ru/> - Портал по гостиничному бизнесу. Разделы: Статьи, обзоры, интервью, новости, форум, блоги, документы.
5. <http://prohotelia.com/> - Портал гостиничной индустрии. Разделы: Новости, статьи, документы.
6. <http://www.horeca-magazine.ru/> - HoReCa Magazine — все об индустрии гостеприимства и питания
7. <https://new-hotel.ru/> - Гостиничный бизнес: строительство, оснащение, эксплуатация, поставщики, каталоги гостиниц, домов отдыха и пансионатов. Разделы: Новости, статьи.

3.3. Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине «Введение в специальность» определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом

содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен</p> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- грамотно пользоваться информационными ресурсами, необходимыми в ходе учебного процесса и освоения специальности;- ориентироваться на рынке труда;- планировать и организовывать самостоятельную работу, процесс самообучения;- работать с нормативно-правовыми актами; <p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- историю развития гостиничного бизнеса;- профиессиограмму специалиста по гостеприимству, виды деятельности и области применения профессиональных знаний;- компетенции, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности специалиста по гостеприимству и качества, препятствующие эффективности профессиональной деятельности;- права, обязанности и ответственность обучающихся.	<p>Письменный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none">- ответов на вопросы;- тестирования. <p>Устный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none">- индивидуального опроса;- фронтального опроса;- защиты индивидуальных проектов, сообщений по теме.

Общие критерии оценки результатов освоения учебной дисциплины

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку **«отлично»** заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку **«хорошо»** заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального

характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку **«неудовлетворительно»** заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание студента на дифференцированном зачете по учебной дисциплине

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Вопросы для дифференцированного зачета по учебной дисциплине Введение в специальность

1. Основные понятия гостиничной деятельности.
2. Место и роль работника в гостинице, специфика работы с гостями.
3. Нормативно - правовая база гостиничного дела.
4. Культура обслуживания потребителей гостиничных услуг.
5. Организационная структура гостиничного предприятия.
6. Функции подразделений гостиничного предприятия.
7. Классификация средств размещения. Типы и виды гостиничного предприятия.
8. Материально - техническая база гостиничного комплекса и ее роль в организации качественного обслуживания гостей.
9. Классификация услуг гостиничного предприятия. Основные услуги гостиницы.
10. Роль дополнительных услуг в повышении качества обслуживания гостей.
11. Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.
12. Потребители гостиничного продукта и особенности их поведения.
13. Методы изучения и анализа потребителей гостиничного продукта.
14. Гостевой цикл. Технология обслуживания гостей.
15. Технология бронирование мест в гостинице.
16. Регистрация и поселения гостя.
17. Обслуживание гостя во время проживания в гостинице.
18. Уборка номерного фонда: основные виды уборки гостевых номеров.
19. Технология обслуживания VIP - гостей.

20. Организация выезда гостя.
21. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Общие стандарты обслуживания.
22. Стандарты обслуживания отдельных граждан. Культура обслуживания.
23. Основные квалификационные требования к персоналу гостиницы.
24. Дополнительные минимальные требования к основным должностям и профессиям обслуживающего персонала.
25. Взаимосвязь службы приема и размещения с другими службами.
26. Понятия инноваций в гостиничном бизнесе.
27. Характеристика инновационных технологий в гостиницах.
28. Технология оценки уровня удовлетворённости гостей качеством обслуживания.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
УД.01 ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ**

Наименование специальности
43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа учебной дисциплины УД.01 Введение в специальность на 2023-2024 учебный год рассмотрена и переутверждена на заседании цикловой методической комиссии гостиничного сервиса и туризма без изменений.

Протокол № 10 от «28» июня 2023 г.

Председатель цикловой методической комиссии  Н.И. Митченкова