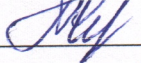


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
КОЛЛЕДЖ БИЗНЕСА И ТЕХНОЛОГИЙ


СОГЛАСОВАНО

Директор Колледжа бизнеса и  
технологий

 / Л.Ф. Пелевина  
« 24 » февраля 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной  
деятельности

 / В.Г. Шубаева  
« 24 » февраля 2025 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### ОПЦ.12 Организация гостиничного дела

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения – очная

Уровень образования: среднее профессиональное образование  
(на базе основного общего образования)

Вид подготовки: базовый

Год набора: 2025

Санкт-Петербург

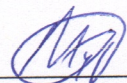


Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Организация-разработчик: ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

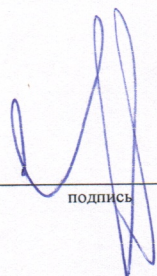
Разработчик (и):

Мурмилюк В.И., преподаватель  
Колледжа бизнеса и технологий  
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»

  
\_\_\_\_\_ подпись

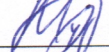
Рецензент:

Марухнова П.И., преподаватель  
Колледжа бизнеса и технологий  
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»

  
\_\_\_\_\_ подпись

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии ОПОП по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол № 6 от 04.02 2025 г.

Председатель ЦК  /В.И. Мурмилюк

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 5. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

# **1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **ОПЦ.12 Организация гостиничного дела**

### **1.1.Область применения программы**

Программа учебной дисциплины является частью образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство, укрупнённая группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании для повышения квалификации и переподготовки работников в сфере туризма.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре образовательной программы:** дисциплина входит в общепрофессиональный цикл.

**1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

Целью дисциплины является овладение знаниями в области организации и планирования производственно-технологической деятельности гостиниц.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства;

применять основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства;

осуществлять текущее и перспективное планирование деятельности структурных подразделений предприятия сферы гостеприимства, оценивать их потребности в ресурсах и персонале.

**знать:**

основные направления, принципы, цели и задачи деятельности структурных подразделений предприятия сферы гостеприимства

Специалист по туризму и гостеприимству должен обладать общими компетенциями:

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 правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося 86 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 78 часов.

## **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	86
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	78
в том числе:	
лабораторные работы	
практические занятия	44
контрольные работы	
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	
Консультации	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	0
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	
<b>Промежуточная аттестация</b>	6
<i>Итоговая аттестация в форме (указать)</i>	4 сем. – экзамен

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОПЦ.12 Организация гостиничного дела

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Тема 1. Организация процесса оказания гостиничных услуг</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Понятие и структура производственного процесса. Производственный процесс – как совокупность процессов труда и орудий труда в целях создания полезных предметов труда, необходимых для производственного или личного потребления. Гостиничная деятельность - как комбинации процессов: производственного, торгового, сервисного. Принципы организации производственных процессов. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуг. Формы организации производственных процессов. Предметная специализация. Технологическая форма специализации. Виды внутрипроизводственного кооперирования. Разделение труда на производстве. Классификация производственных бригад. Рациональная организация процесса оказания услуг.	6	1
	<b>Практические занятия</b>		
	Вопросы и проблемы организации производственного процесса и процесса оказания гостиничных услуг на предприятии	2	2
<b>Тема 2. Основы организации деятельности гостиничных предприятий</b>	Основные особенности рынка гостиничных услуг на основе анализа предприятия (на выбор)	4	2
	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Гостиничное предприятие как самостоятельный хозяйствующий субъект. Особенности рынка услуг. способы оказания услуг. Классификация услуг сервиса. Признаки предприятий сферы сервиса. Производственно-техническое, организационное и социально-экономическое единство. Юридическая, хозяйственная и отраслевая основы. Учредительные документы. Предприятие сферы сервиса как производственная система. Виды предприятий сферы сервиса. Структура предприятия. Предприятие как система. Особенности экономических (производственных) систем. Состав производственной системы. Классификация предприятий сферы сервиса. Производственно-административная и производственно-технологическая структура предприятия.	6	1
	<b>Практические занятия</b>		



	Характеристика гостиничных предприятий Санкт-Петербурга и Ленинградской области	12	2
	Составление модели предприятия сферы сервиса как открытой производственной системы.	6	2
	Составление модели производственно-технологической структуры гостиничного предприятия	6	2
<b>Тема 3. Основы организации основного производства на предприятиях сферы гостиничного сервиса</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Типы и методы организации выполнения услуг. Задачи организации основной деятельности предприятия сферы услуг. Типы и методы производства (выполнения услуг). Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса. Элементы организации труда на предприятии. Научная организация труда. Функции организации труда. Формы разделения и форм кооперации труда на предприятиях. Показатели оценки уровня организации основного производства. Анализ деятельности предприятий сферы сервиса. Экономическое обоснование выбора рациональных форм организации производства и труда.	4	1
	<b>Практические занятия</b>		
	Планировка рабочих мест в различных подразделениях и службах на гостиничном предприятии	4	2
<b>Тема 4. Организация обслуживания потребителей и контроля качества гостиничных услуг и продукции</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Роль обслуживания потребителей в повышении обслуживания конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Факторы, влияющие на работу с потребителем. Основные цели работы с потребителем. Основы организации обслуживания потребителя. Общие закономерности доведения услуг до потребителя. Эффективные формы деятельности трудовых коллективов предприятий. Удовлетворение платежеспособного спроса населения на услуги с наименьшими затратами. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя. Производственные услуги. Непроизводственные услуги. Технологии и методы организации обслуживания. Классификатор услуг. Формы обслуживания.	6	1
	Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Конкурентоспособность услуг (товаров, работ). Параметры оценки качества услуг. Производственные и потребительские стороны качества услуг. Этапы и факторы формирования качества услуг. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции. Рациональная организация технического контроля. Классификация форм организации контроля качества услуг и продукции.	4	1
	<b>Практические занятия</b>		

<b>Тема 5. Основы организации гостиничной деятельности</b>	Формы контроля качества услуг и продукции на предприятии и их характеристики.	4	2
	<b>Содержание учебного материала</b>		
	Принципы организационного построения высококласных гостиничных предприятий. Организационно- управленческая структура современного отеля. Служба управления номерным фондом. Служба приема и размещения. Административно- хозяйственная служба. Отдел управления персоналом. Служба питания. Служба маркетинга. Инженерно- техническая служба. Служба безопасности. Основные положения правил внутреннего трудового распорядка в высококласных гостиницах. Стандарты внешнего вида. Испытательный срок. Обучение и повышение квалификации сотрудников. Рабочее время и время отдыха. Ежегодные отпуска. Увольнение работника. Имущество отеля. Материальная ответственность работников. Стандарты внешнего вида. Личная гигиена. Поощрения и ответственность работников. Поощрения за особые успехи в работе. Ответственность работников за нарушение трудовой дисциплины. Дисциплинарные взыскания. Грубые (тяжкие) нарушения дисциплины. Медицинское освидетельствование. Аттестация сотрудников. Требования СЭС. Профилактические медицинские осмотры. Медицинская книжка установленной формы. Аттестация. Результаты аттестации. Ежегодная аттестация.	8	1
	<b>Практические занятия</b>		
	Этика обслуживания. Отношение работников сферы услуг к клиентам. Эстетика обслуживания. Архитектура помещения. Цвето-световое решение. Комплекс рабочих мест (расположение, планировка, оснащение рабочих мест и др.). Инвентарь. Оргоснастка. Функциональность помещения.	6	2
<b>Консультации</b>		2	
<b>Промежуточная аттестация</b>		6	
<b>Всего</b>		86	

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 ДИСЦИПЛИНЫ

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

Ауд. 1223А Учебный гостиничный номер

Шкаф книжный 6шт., стол для конференций 1шт., стол компьютерный 5шт., стул офисный-30 шт. Компьютер преподавателя Lenovo Intel Core i3-2100 CPU 3.1GHz с монитором Acer V193; Проектор SANYO с экраном Media

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронны е ресурсы
Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : осн ИНФРА-М, 2024. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование).			<a href="https://znanium.ru/catalog/product/2095041">https:// znanium.ru/ catalog/ product/ 2095041</a>
Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебник для СПО / Н. В. Фаустова. — Москва : Юрайт, осн 2025. — 188 с. — (Профессиональное образование).			<a href="https://urait.ru/bcode/567735">https:// urait.ru/ bcode/567735</a>
Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2025. — 297 с. — (Профессиональное образование).	осн		<a href="https://urait.ru/bcode/561250">https:// urait.ru/ bcode/561250</a>
Шитов, В. Н. Искусство гостеприимства : учебное пособие / В. Н. Шитов. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 227 с. — (Среднее профессиональное образование).	осн		<a href="https://znanium.ru/catalog/product/1964982">https:// znanium.ru/ catalog/ product/ 1964982</a>
Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2025. — 300 с.	доп		<a href="https://urait.ru/bcode/560466">https:// urait.ru/ bcode/560466</a>
Карабущенко, П. Л. Искусство гостеприимства : учебник для вузов / П. Л. Карабущенко, Т. А. Шебзухова, А. А. Вартумян. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2025. — 285 с.	доп		<a href="https://urait.ru/bcode/569281">https:// urait.ru/ bcode/569281</a>
Романова, М. М. Организация и технологии в сфере	доп		<a href="https://book.ru/">https:// book.ru/</a>

гостеприимства (с практикумом) : учебное пособие / М. М. Романова. — Москва : КноРус, 2024. — 180 с.			<a href="https://book/950420">book/950420</a>
--	--	--	---

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

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<b>уметь:</b>	
определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства	Экспертная оценка выполнения практических заданий.
применять основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства	Экспертная оценка выполнения практических заданий.
осуществлять текущее и перспективное планирование деятельности структурных подразделений предприятия сферы гостеприимства, оценивать их потребности в ресурсах и персонале	Экспертная оценка выполнения практических заданий.
<b>знать:</b>	
основные направления, принципы, цели и задачи деятельности структурных подразделений предприятия сферы гостеприимства	устный опрос; тестирование, экзамен

#### 5. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Колледж обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.