

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 25.01.2026 15:56:02
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91e80f20087fc3323cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет менеджмента туризма

Кафедра иностранных языков и зарубежного страноведения

Принято Ученым Советом
25 июня 2025 г.
Протокол № 02-06-02

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
В.Ю. Питюков
23 июня 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Речевая коммуникация в международном гостиничном менеджменте (на английском языке)»

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль) «Международный гостиничный менеджмент»
квалификация (степень) выпускника – бакалавр
Б1.В.14

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры

13 июня 2024 г., протокол №10

Химки 2025

Рабочая программа (РПД) дисциплины «Речевая коммуникация в международном гостиничном менеджменте (на английском языке)» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), обязательными при реализации основных профессиональных образовательных программ бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент образовательными учреждениями высшего профессионального образования на территории Российской Федерации, имеющими государственную аккредитацию.

РПД составлена на основе основной профессиональной образовательной программы «Международный гостиничный менеджмент» и предназначена для организации обучения студентов Московского филиала Российской международной академии туризма.

РПД рассмотрена и одобрена на заседании международной кафедры Ватель-РМАТ. Протокол № 8 от 20 августа 2024 г.

1. Цели и задачи дисциплины:

Учебная дисциплина призвана сформировать у бакалавров профессиональные компетенции в сфере гостеприимства и сформировать систему знаний, умений и навыков (владений) анализа и принятия решений в области своей будущей профессии.

Цель дисциплины – формирование у обучающихся компетенции УК-5; ПК-5 средствами дисциплины «Речевая коммуникация в международном гостиничном менеджменте (на английском языке)»

Задачи изучения дисциплины:

Сформировать знание о роли гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации, сформировать понимание значимости гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации.

Сформировать умения использовать основы исторических и философских знаний для формирования мировоззренческой позиции, уважительно и бережно относиться к архитектурно-градостроительному и историческому наследию, культурным традициям, терпимо воспринимать социальные и культурные различия.

Сформировать способность понимать социальную значимость своей будущей профессии, высокую мотивацию к осуществлению профессиональной деятельности, к повышению уровня профессиональной компетенции, готовность принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовность к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовность проявлять уважение к людям, толерантность к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям.

Сформировать знание об особенностях организации и государственного регулирования предпринимательской деятельности и методологии взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами гостиничных комплексов и предприятий питания.

Сформировать умения контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и ресторанного предприятия во взаимодействии с потребителями и заинтересованными сторонами международного сотрудничества.

Сформировать способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.

Задачи дисциплины соотносятся с требованиями профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» утвержденного приказом Минтруда от 7.05.2012 №282н.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины (модуля):

Категория (группа) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Результаты обучения
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах.	<p style="text-align: center;">УК 5.1.</p> <p>Умеет использовать основы исторических и философских знаний для формирования мировоззренческой позиции. Уважительно и бережно относиться к архитектурно-градостроительному и историческому наследию, культурным традициям, терпимо воспринимать социальные и культурные различия.</p> <p style="text-align: center;">УК 5.2.</p> <p>Знает роль гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации. Понимает значимость гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации.</p> <p style="text-align: center;">УК 5.3</p> <p>Владеет пониманием социальной значимости своей будущей профессии, высокой мотивацией к осуществлению профессиональной деятельности, к повышению уровня профессиональной компетенции. Готовностью</p>	<p>Знает роль гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации. Понимает значимость гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации.</p> <p>Умеет использовать основы исторических и философских знаний для формирования мировоззренческой позиции. Уважительно и бережно относиться к архитектурно-градостроительному и историческому наследию, культурным традициям, терпимо</p>

		<p>принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовностью проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям.</p>	<p>воспринимать социальные и культурные различия.</p> <p>Владеет пониманием социальной значимости своей будущей профессии, высокой мотивацией к осуществлению профессиональной деятельности, к повышению уровня профессиональной компетенции.</p> <p>Готовностью принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и самому себе; готовностью к социальному взаимодействию на основе принятых в обществе нравственных и правовых норм, готовностью проявлять уважение к людям, толерантности к другим культурам и точкам зрения, уважительное и бережное отношение к архитектурному и историческому наследию, культурным традициям.</p>
	<p>ПК-5 способен оценивать экономические и социальные условия осуществления</p>	<p>ПК 5.1. Знает особенности организации и государственного регулирования предпринимательской</p>	<p>Знает особенности организации и государственного регулирования предпринимательской деятельности и</p>

	<p>предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке</p>	<p>деятельности и методологию взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами гостиничных комплексов и предприятий питания.</p> <p>ПК 5.2. Умеет контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и ресторанного предприятия во взаимодействии с потребителями и заинтересованными сторонами международного сотрудничества.</p> <p>ПК 5.3. Владеет способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.</p>	<p>методологию взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами гостиничных комплексов и предприятий питания.</p> <p>Умеет контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и ресторанного предприятия во взаимодействии с потребителями и заинтересованными сторонами международного сотрудничества.</p> <p>Владеет способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.</p>
--	---	---	--

3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Речевая коммуникация в международном гостиничном менеджменте (на английском языке)» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана.

Дисциплина изучается в 5 и 6 семестрах по очной форме обучения. Компетенции, формируемые дисциплиной, формируются и другими дисциплинами на других этапах обучения.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		5	6
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	126	50	76
занятия лекционного типа (ЗЛТ)		16	30
занятия семинарского типа (ЗСТ):		30	42
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))			
практические занятия (ЗСТ ПР)			
в том числе на практическую подготовку обучающихся	4	2	2
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	4	2	2
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)			
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	4	2	2
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	126	20	106
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	90	18	70
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	36	2	34
Промежуточная аттестация (экзамен)	6	2	4
Общая трудоемкость дисциплины: часы	252	72	180
зачетные единицы	7	2	5

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Формируемая компетенция
	Индустрия гостеприимства	Типы размещения. Отели. Мотели. Гостиницы и т.д. Их классификация. Ведение базы данных по предоставляемым гостиничным предприятием услугам и условиям.	УК-5 ПК-5
	Сети отелей и мотелей	Особенности менеджмента сетевой системы гостиниц. Анализ информации о преимуществах и конкурентоспособности предприятия гостиничной индустрии. Предоставляемые услуги.	УК-5 ПК-5
	Службы управления гостиницами	Менеджер отеля. Обязанности менеджера. Устная и письменная коммуникация менеджера в профессиональной деятельности. Участие в выставках, переговорах, выступление на конференциях, ведение деловой переписки с партнерами и т.д. Работа в коллективе, управление конфликтами, профессиональное и личностное взаимодействие в межкультурных группах. Влиять на благоприятный психологический климат в процессе межличностных, групповых и организационных коммуникаций, выслушать точку зрения собеседника, понять и вскрыть суть сказанного, встать на позицию другого субъекта. Личностные и профессиональные качества менеджера.	УК-5 ПК-5
	Профессии в сфере гостиничного бизнеса	Основная функция руководства. Работа в коллективе, организация взаимодействия людей в ходе реализации профессиональной деятельности. Квалифицированный, малоквалифицированный, неквалифицированный персонал. Приемы и навыки эффективного общения, включая вопросы взаимодействия людей в организации, мотивации, формирования группы, управления конфликтами; способы выражения эмпатии. Способы устной и письменной коммуникации; деловая и личная переписка, составление	УК-5 ПК-5

		заявлений, заявок и т.д.; готовить устные сообщения на заданную тему для решения профессиональных задач. Вести базы данных по различным показателям, формировать информационное обеспечение участников организационных проектов.	
	Службы непосредственного обслуживания клиентов (прием, регистрация и размещение, обслуживание, отправка)	Служба приема и размещения. Служба бронирования. Служба продаж. Служба посыльных. . Служба консьержей. Портье. Выстраивание профессионального взаимодействия с коллегами, партнерами, гостями отеля с учетом социальных, культурных, этнических и конфессиональных различий. Приемы и навыки эффективного общения, включая вопросы взаимодействия людей в организации, мотивации, формирования группы, управления конфликтами; способы выражения эмпатии. Способы устной и письменной коммуникации; деловая и личная переписка, составление заявлений, заявок и т.д.; готовить устные сообщения на заданную тему для решения профессиональных задач. Вести базы данных по различным показателям, формировать информационное обеспечение участников организационных проектов.	УК-5 ПК-5
	Технические и административные службы	Служба управления номерным фондом. Инженерные (технические службы). Служба ландшафтного дизайна. Ведение базы данных и анализ информации по обеспечению функционирования организации.	УК-5 ПК-5
	Служба общественного питания	Подразделения общественного питания. Ресторан. Кафе. Бары. Подразделение по обслуживанию банкетов и конференций. Кухня. Осуществление деловой коммуникации в ходе практической деятельности профессионального взаимодействия с партнерами и оказания услуг гостям предприятия питания. Приемы и навыки эффективного общения, включая вопросы взаимодействия людей в организации, мотивации, формирования группы,	УК-5 ПК-5

		управления конфликтами; способы выражения эмпатии.	
	Дополнительные службы и виды услуг	<p>Услуги по проведению конгрессов и конференций .</p> <p>Бизнес услуги.</p> <p>Условия для отдыха и развлечений.</p> <p>Ведение деловой коммуникации, составление заявлений, заявок, проведение переговоров, осуществление электронной коммуникации. Осуществление деловой коммуникации в ходе практической деятельности профессионального взаимодействия с партнерами и оказания услуг гостям предприятия питания.</p> <p>Приемы и навыки эффективного общения, включая вопросы взаимодействия людей в организации, мотивации, формирования группы, управления конфликтами; способы выражения эмпатии.</p>	<p>УК-5</p> <p>ПК-5</p>
	Финансовые вопросы	<p>Финансовая служба отеля. Структура и обязанности.</p> <p>Особенности конкурентной цены.</p> <p>Гибкая платежная система. Способы устной и письменной коммуникации; деловая и личная переписка, составление заявлений, заявок и т.д.; готовить устные сообщения на заданную тему для решения профессиональных задач.</p>	<p>УК-5</p> <p>ПК-5</p>
	Решение спорных вопросов, реакция на жалобы и претензии	<p>Причины возникновения жалоб и претензий.</p> <p>Ответственность отеля. Право на компенсацию. Применение навыков эффективного общения в ходе управления конфликтами, решения спорных ситуаций и претензий. Осуществление деловой коммуникации в ходе практической деятельности профессионального взаимодействия с партнерами и оказания услуг гостям предприятия питания.</p> <p>Приемы и навыки эффективного общения, включая вопросы взаимодействия людей в организации, мотивации, формирования группы, управления конфликтами; способы выражения эмпатии.</p>	<p>УК-5</p> <p>ПК-5</p>

	Промежуточная аттестация (экзамен)	6	6						УК-5 ПК-5
--	---------------------------------------	---	---	--	--	--	--	--	--------------

6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя:

занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия семинарского типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решения, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций, содержание дисциплины составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)

Тема 1. Индустрия гостеприимства

Цель: сформировать у обучаемых способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах; способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Трудоемкость занятия: 12 часов

Тип занятия: лекция, семинар

Форма проведения: групповая дискуссия. Уметь продуцировать связные,

логические выстроенные высказывания по темам: Типы размещения. Отели. Мотели. Гостиницы и т.д. Их классификация.

Тема 2. Сети гостиниц и moteлей

Цель: сформировать у обучаемых способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах; способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Трудоемкость занятия: 12 часов

Тип занятия: лекция, семинар

Форма проведения: групповая дискуссия. Уметь продуцировать связные, логические выстроенные высказывания по темам: Особенности менеджмента сетевой системы гостиниц.

Тема 3. Службы управления гостиницами

Цель: сформировать у обучаемых способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах; способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Трудоемкость занятия: 14 часов

Тип занятия: лекция, семинар

Форма проведения: групповая дискуссия. Уметь продуцировать связные, логические выстроенные высказывания по темам: Менеджер отеля. Обязанности менеджера. Устная и письменная коммуникация менеджера в профессиональной деятельности. Участие в выставках, переговорах, выступление на конференциях, ведение деловой переписки с партнерами и т.д. Работа в коллективе, управление конфликтами, профессиональное и личностное взаимодействие в межкультурных группах.

Тема 4. Профессии в сфере гостиничного бизнеса

Цель: сформировать у обучаемых способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах; способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Трудоемкость занятия: 10/4 часов

Тип занятия: семинар, профессиональная подготовка

Форма проведения: групповая дискуссия. Посещение предприятия гостиничного бизнеса. Анализ и классификация профессиональной деятельности персонала предприятия гостиничного бизнеса. Уметь продуцировать связные, логические выстроенные высказывания по темам: Основная функция руководства. Работа в коллективе, организация взаимодействия людей в ходе реализации профессиональной деятельности. Квалифицированный, малоквалифицированный, неквалифицированный персонал.

Тема 5. Службы непосредственного обслуживания

Цель: сформировать у обучаемых способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах; способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Трудоемкость занятия: 12/4 часов

Тип занятия: семинар, профессиональная подготовка

Форма проведения: групповая дискуссия. Посещение предприятия размещения. Оценка и анализ служб отеля. Уметь продуцировать связные, логические выстроенные высказывания по темам: Служба приема и размещения. Служба бронирования. Служба продаж. Служба посыльных. Служба консьержей. Портье.

Тема 6. Технические службы и административные службы

Цель: сформировать у обучаемых способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах; способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Трудоемкость занятия: 12 часов

Тип занятия: лекция, семинар

Форма проведения: групповая дискуссия. Уметь продуцировать связанные, логические выстроенные высказывания по темам: Служба управления номерным фондом. Инженерные (технические службы). Служба ландшафтного дизайна.

Тема 7. Служба общественного питания

Цель: сформировать у обучаемых способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах; способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Трудоемкость занятия: 12 часов

Тип занятия: лекция, семинар

Форма проведения: групповая дискуссия. Уметь продуцировать связанные, логические выстроенные высказывания по темам: Подразделения общественного питания. Ресторан. Кафе. Бары. Подразделение по обслуживанию банкетов и конференций. Кухня.

Тема 8. Дополнительные службы и виды услуг

Цель: сформировать у обучаемых способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах; способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами

предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Трудоемкость занятия: 10 часов

Тип занятия: лекция, семинар

Форма проведения: групповая дискуссия. Уметь продуцировать связные, логические выстроенные высказывания по темам: Услуги по проведению конгрессов и конференций. Бизнес услуги. Условия для отдыха и развлечений.

Тема 9. Финансовые вопросы

Цель: сформировать у обучаемых способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах; способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Трудоемкость занятия: 12 часов

Тип занятия: лекция, семинар

Форма проведения: групповая дискуссия. Финансовая служба отеля. Уметь продуцировать связные, логические выстроенные высказывания по темам: Структура и обязанности. Особенности конкурентной цены. Гибкая платежная система.

Тема 10. Решение сорных вопросов, реакция на жалобы и претензии

Цель: сформировать у обучаемых способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах; способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами предприятий индустрии гостеприимства на международном рынке.

Трудоемкость занятия: 12 часов

Тип занятия: лекция, семинар

Форма проведения: групповая дискуссия. Уметь продуцировать связные, логические выстроенные высказывания по темам: Причины возникновения

жалоб и претензий. Ответственность отеля. Право на компенсацию. Применение навыков эффективного общения в ходе управления конфликтами, решения спорных ситуаций и претензий.

Групповая консультация

Трудоемкость занятия: 2 часа

Тип занятия: групповая и индивидуальная консультация

Форма проведения: групповая дискуссия

Групповая консультация проводится в форме групповой дискуссии и посвящена обсуждению наиболее проблемных и актуальных вопросов дисциплины. Обсуждаются актуальные новости индустрии в контексте тематики разделов дисциплины.

6.2. Самостоятельная работа обучающихся

Задания для самостоятельной работы студента:

Тема 1. Индустрия гостеприимства

Вид работы: Изучение литературы по теме с целью продуцировать устные и письменные сообщения.

Вопросы для самостоятельной работы:

Типы размещения.

Отели.

Мотели.

Гостиницы.

Их классификация.

Предоставляемые условия.

Тема 2. Сети отелей и мотелей

Вид работы: Изучение литературы по теме с целью продуцировать устные и письменные сообщения.

Вопросы для самостоятельной работы:

Особенности менеджмента сетевой системы гостиниц.

Преимущества и конкурентоспособность.

Предоставляемые услуги.

Задание: Подготовить презентацию.

Преимущества и конкурентоспособность сетевой системы гостиниц.

Тема 3. Службы управления гостиницами

Вид работы: Изучение литературы по теме с целью продуцировать устные и письменные сообщения.

Вопросы для самостоятельной работы:

Менеджер отеля.

Обязанности менеджера.

Личностные и профессиональные качества менеджера.

Тема 4. Профессии в сфере гостиничного бизнеса

Вид работы: Изучение литературы по теме с целью продуцировать устные и письменные сообщения.

Вопросы для самостоятельной работы:

Основная функция руководства.

Задание: Подготовить презентацию.

Функции и обязанности руководителя гостиничного предприятия.

Функции и обязанности руководителя предприятия питания.

Тема 5. Службы непосредственного обслуживания клиентов (прием, регистрация и размещение, обслуживание, отправка)

Вид работы: Изучение литературы по теме с целью продуцировать устные и письменные сообщения.

Вопросы для самостоятельной работы:

Служба приема и размещения.

Служба бронирования.

Служба продаж.

Служба посыльных. .

Служба консьержей.

Портье.

Тема 6. Технические и административные службы

Вид работы: Изучение литературы по теме с целью продуцировать устные и письменные сообщения.

Вопросы для самостоятельной работы:

Служба управления номерным фондом.

Инженерные (технические службы).

Служба ландшафтного дизайна.

Задание: Подготовить презентацию.

Служба управления номерным фондом.

Тема 7. Служба общественного питания

Вид работы: Изучение литературы по теме с целью продуцировать устные и письменные сообщения.

Вопросы для самостоятельной работы:

Подразделения общественного питания.

Ресторан.

Кафе.

Бары.

Подразделение по обслуживанию банкетов и конференций.
Кухня.

Тема 8. Дополнительные службы и виды услуг

Вид работы: Изучение литературы по теме с целью продуцировать устные и письменные сообщения.

Вопросы для самостоятельной работы:

Услуги по проведению конгрессов и конференций .

Бизнес услуги.

Условия для отдыха и развлечений.

Задание: Подготовить презентацию.

Услуги по проведению конгрессов и конференций .

Бизнес услуги.

Условия для отдыха и развлечений.

Тема 9. Финансовые вопросы

Вид работы: Изучение литературы по теме с целью продуцировать устные и письменные сообщения.

Вопросы для самостоятельной работы:

Финансовая служба отеля.

Структура и обязанности.

Особенности конкурентной цены.

Гибкая платежная система.

Тема 10. Решение спорных вопросов, реакция на жалобы и претензии

Вид работы: Изучение литературы по теме с целью продуцировать устные и письменные сообщения.

Вопросы для самостоятельной работы:

Причины возникновения жалоб и претензий.

Ответственность отеля.

Право на компенсацию.

Темы для самостоятельной работы:

Преимущества и конкурентоспособность сетевой системы гостиниц

Функции руководства

Служба управления номерным фондом

Услуги по проведению конгрессов и конференций

Бизнес услуги

Условия для отдыха и развлечений

6.3. Примерная тематика курсовых проектов (работ) и

методические указания по их выполнению

Курсовой проект не предусмотрен.

6.4. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- 1) работу с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций;
- 2) изучение учебной и научной литературы;
- 3) поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- 4) выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- 5) подготовку к практическим занятиям;
- 6) подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем учебной дисциплины.

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения учебного материала студентами. Даны пожелания по организации аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы студентов с учебным материалом, раскрыты

методические принципы освоения содержания учебной дисциплины.

Для обеспечения систематической и регулярной работы по изучению дисциплины и успешного прохождения промежуточных и итоговых контрольных испытаний студенту рекомендуется придерживаться следующего порядка обучения:

1. Самостоятельно определить объем времени, необходимого для проработки каждой темы.
2. Регулярно изучать каждую тему дисциплины, используя различные формы индивидуальной работы.
3. Согласовывать с преподавателем виды работы по изучению дисциплины.
4. По завершении отдельных тем передавать выполненные работы (рефераты, эссе) преподавателю.

При успешном прохождении рубежных контрольных испытаний студент может претендовать на сокращение программы промежуточной (итоговой) аттестации по дисциплине.

Важнейшим условием успешного освоения материала является планомерная работа обучающегося. Поэтому начинать подготовку к экзамену по дисциплине следует с первого занятия.

Для успешной сдачи экзамена студентам рекомендуется соблюдать следующие правила:

- подготовка к экзамену должна быть системной в течение всего семестра;
- наиболее интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до экзамена: необходимо распределить вопросы к экзамену таким образом, чтобы успеть выучить или повторить их полностью до начала сессии;
- за 2-3 дня до экзамена рекомендуется повторить все вопросы. Накануне экзамена рекомендуется повторить весь курс в целом, чтобы систематизировать материал, а также доучить некоторые вопросы (как показывает опыт, именно этого дня обычно не хватает для полного повторения курса).

7. Фонд оценочных средств.

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

8.1 Основная литература

ЭБС:

Английский язык : учебник / Ю. А. Петрова, Е. Н. Сагайдачная, В. Б. Черёмина ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2020. – 210 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=611191> (дата обращения: 04.02.2022). – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Практическая грамматика английского языка с упражнениями и ключами : учебник / К. Н. Качалова, Е. Е. Израилевич. – Санкт-Петербург : КАРО, 2018. – 608 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574452> (дата обращения: 04.02.2022). – ISBN 978-5-9925-0716-4. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Английский язык : учебное пособие / Р. И. Бачиева ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2018. – 56 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567627> (дата обращения: 04.02.2022). – ISBN 978-5-7972-2538-6. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Английский язык: чтение, перевод, реферирование и аннотирование специальных текстов : учебное пособие / А. В. Вдовичев, С. И. Ковальчук. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 294 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=611213> (дата обращения: 04.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-4079-8. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Английский язык : учебное пособие / О. А. Башкирова, Е. В. Кербер, Ю. Е. Костерина ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 96 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682941> (дата обращения:

04.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-2987-7. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

8.2. Дополнительна литература:

ЭБС:

Английский язык: учебное пособие для бакалавров 1, 2 курсов заочной формы обучения / М. Г. Аханова ; под ред. Е. Е. Дебердеевой ; Таганрогский институт им. А. П. Чехова (филиал) РГЭУ (РИНХ). – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2020. – 184 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614465> (дата обращения: 04.02.2022). – Библиогр.: с. 173. – ISBN 978-5-7972-2674-1. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Английский язык: контрольные работы для студентов 2-3 курсов бакалавриата : рабочая тетрадь / Е. А. Алилуйко, Т. Н. Ефремцева ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2019. – 64 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574932> (дата обращения: 04.02.2022). – Библиогр.: с. 61. – ISBN 978-5-98699-297-6. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

English in Hospitality Industry=Английский язык в индустрии гостеприимства : учебное пособие / А. П. Севостьянов. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 464 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602424> (дата обращения: 04.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-2455-1. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Английский язык для туристов в сфере профессиональной коммуникации=English for Tourists in Professional Communication : учебное пособие / Г. Г. Губина. – Изд. 2-е, испр. и доп. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 105 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577165> (дата обращения: 04.02.2022). – ISBN 978-5-4499-1263-3. – DOI 10.23681/577165. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Английский язык. Прогулки по Москве=Along Moscow Streets : учебное пособие / А. П. Миньяр-Белоручева, Л. В. Шейнина. – Изд. 5-е, перераб. и доп. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 92 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576372> (дата обращения:

04.02.2022). – ISBN 978-5-4499-0847-6. – DOI 10.23681/576372. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Базовый профессиональный английский язык : учебное пособие / О. Г. Минина. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 160 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=595465> (дата обращения: 04.02.2022). – ISBN 978-5-4499-1303-6. – DOI 10.23681/595465. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

Деловые и научные коммуникации на английском языке : учебное пособие / Т. А. Винникова, Г. П. Терентьева, И. Ю. Булгакова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 89 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683038> (дата обращения: 04.02.2022). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-2971-6. – Текст : электронный. [ЭБС- Университетская библиотека Онлайн]

9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> – Официальный сайт Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;
2. <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, раздел «Туризм»;
3. <https://rosstat.gov.ru/ps/tourism/> - Статистика туризма в России (Росстат);
4. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
5. <https://tourism.fsa.gov.ru> – Портал «Гостеприимство» Федеральной службы по аккредитации; реестр классифицированных объектов туристской индустрии;
6. <https://национальныепроекты.пф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;
7. <https://www.rst.gov.ru> – Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
8. <https://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;

9. <https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatelstva/gosty-v-sfere-turizma> - Национальные стандарты в сфере туризма;
10. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
11. <https://www.unwto.org/ru> - Официальный сайт Всемирной туристской организации;
12. <https://туризм.рф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.рф»;
13. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;
14. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;
15. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
16. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
17. <https://hospitalityguide.ru> - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;
18. <https://www.frontdesk.ru> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;
19. <https://hoteliernews.ru> - Информационный портал о гостиничном бизнесе;
20. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
21. <https://agipe.ru> - Официальный сайт Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;
22. <https://www.tourismsafety.ru> - Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";
23. <https://ocig.ru> - Официальный сайт Общероссийского союза индустрии гостеприимства;
24. <https://rha.ru> - Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;
25. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);
26. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
27. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
28. <https://culture.gov.ru> - Официальный сайт Министерства культуры РФ;
29. <https://www.mid.ru> - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;
30. <https://www.rosпотребнадзор.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
31. <https://cgon.rosпотребнадзор.ru> - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;

32. <https://dreamchef.ru> - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;
33. <https://chefs.expert> - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;
34. <https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian> - Гид Мишлен Россия;
35. <https://rusnka.ru> - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;
36. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA)
37. <https://www.icao.int> - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ICAO);
38. <https://www.femteconline.org> - Официальный сайт Всемирной федерации водолечения и климатолечения (FEMTEC);
39. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru> - Цели в области устойчивого развития;
40. <https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism> - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (Устойчивый туризм);
41. <http://www.oits-isto.org> – Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);
42. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
43. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
44. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
45. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

9.2. Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;

2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

11. Электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. ЭБС «Юрайт»;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

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

Изучение дисциплин обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» к материально-техническому обеспечению.

Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: **Учебная аудитория** для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оборудование: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя; учебная доска, информационные материалы, мультимедийный ЖК-экран, персональный компьютер.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оборудованное специализированной и учебной мебелью, учебной доской, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в ЭБС, электронную информационно-образовательную среду филиала, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Библиотека с читальным залом: библиотечный фонд,

специализированная и учебная мебель, рабочее место библиотекаря, библиотечная стойка, стенды, персональные компьютеры с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в ЭБС, электронную информационно-образовательную среду филиала, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Московский филиал РМАТ обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).