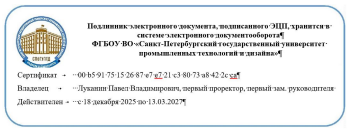
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.О.09 Введение в профессию

Учебный план: ФГОС3++b430303-1_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: (специализация) Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа: Лекции	Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
1	УП	34	37,75	0,25	2	Зачет
	РПД	34	37,75	0,25	2	
Итого	УП	34	37,75	0,25	2	
	РПД	34	37,75	0,25	2	

Санкт-Петербург
2026

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, заведующий кафедрой	Лосева Ольга Сергеевна
От кафедры составителя: Заведующий кафедрой рекламы и современных коммуникаций	Лосева О.С.
От выпускающей кафедры: Заведующий кафедрой	Лосева О.С.
Методический отдел:	Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: формирование у обучающихся целостного представления о профессиональной деятельности в сфере гостиничного дела и основах развития профильных компетенций.

1.2 Задачи дисциплины:

1. Сформировать целостное представление о сущности и содержании гостиничной деятельности.
2. Ознакомить с основными видами профессиональных обязанностей в гостиничных предприятиях.
3. Развить понимание требований к личным и деловым качествам работника сферы гостеприимства.
4. Заложить основы профессиональной этики и ответственности за результат труда.
5. Сориентировать на осознанный выбор специализации в рамках направления подготовки.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
Знать: основные принципы тайм-менеджмента и приоритизации задач в сфере гостеприимства; алгоритм построения индивидуальной образовательной траектории и карьерной карты в гостиничном и ресторанном бизнесе.
Уметь: анализировать временные затраты на учебные и профессионально-ориентированные задачи; ставить краткосрочные и долгосрочные цели саморазвития с учетом специфики индустрии услуг.
Владеть: простыми инструментами планирования времени (матрица приоритетов, чек-листы); навыками рефлексии для корректировки траектории обучения и профессионального роста.
ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания
Знать: основные технологические тренды и инновации в сегментах размещения; перечень современных систем управления отелем, CRM-платформ и POS-систем для ресторанов; принципы функционирования сервисов бронирования, систем онлайн-регистрации и автоматизации кухни.
Уметь: ориентироваться в интерфейсах профессионального ПО для приема, обработки и передачи заказов в гостинично-ресторанном бизнесе; различать классы технологических решений для оценки их применимости в форматах от хостела до luxury-отеля; выполнять базовые операции в учебных версиях PMS и систем управления столами.
Владеть: навыками ввода и верификации данных гостя в цифровой карточке регистрации; первичными приемами работы с touch-меню, киосками саморегистрации и мобильными приложениями для персонала; способностью критически оценивать внедряемую технологическую новацию с позиции «гость → операционный цикл → безопасность данных».
ОПК-2: Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Знать: основные функции управления применительно к подразделениям гостиниц и ресторанов; типовую организационную структуру и зоны ответственности линейных подразделений служб приема, размещения, питания и хозяйственного обеспечения; ключевые нормативно-правовые акты и стандарты качества, регламентирующие работу подразделений сферы гостеприимства.
Уметь: анализировать простые производственные ситуации в подразделениях гостиничного и ресторанного бизнеса с позиции управленческих функций; распределять типовые задачи между сотрудниками подразделения в соответствии с их должностными обязанностями; оформлять основные управленческие документы для обеспечения контроля деятельности подразделения.
Владеть: навыками постановки простых операционных задач перед исполнителями в подразделениях гостиницы или ресторана; методами сбора и первичной обработки информации для контроля выполнения плановых показателей подразделения; технологиями коммуникации в рамках управления малым подразделением для поддержания дисциплины и мотивации персонала.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа	СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)		
Раздел 1. Основа профессиональной деятельности в гостеприимстве				
Тема 1. Сущность и цели гостиничного дела как сферы услуг.		4	4	
Тема 2. Основные трудовые функции работника гостиницы.		4	4	С
Тема 3. Требования к личным и деловым качествам специалиста.		4	4	
Раздел 2. Устройство гостиничного предприятия и служебные роли				
Тема 4. Структура гостиницы: службы приёма, размещения, хозяйственная и обслуживающая.		4	4	
Тема 5. Должностные обязанности сотрудников от рядового до управляющего.	1	4	4	О
Тема 6. Правила внутреннего трудового распорядка и служебная этика.		4	4	
Раздел 3. Личностное и карьерное развитие в гостиничном деле				
Тема 7. Профессионально важные качества: внимательность, стрессоустойчивость и речь.		4	4	
Тема 8. Правила общения с гостем и решение трудных ситуаций.		4	4	С
Тема 9. Ступени карьерного роста: от стажера до управляющего отелем.		2	5,75	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		34	37,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25		

Всего контактная работа и СР по дисциплине		34,25	37,75	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
УК-6	Способен ставить цели, планировать саморазвитие и анализировать результаты учебной деятельности.
ОПК-1	Способен формулировать задачи профессиональной деятельности, применять базовые знания гостиничного дела и соблюдать правовые нормы при выполнении служебных обязанностей.
ОПК-2	Способен находить и применять правовые нормы для решения профессиональных задач в гостиничной сфере.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	посещение не менее 70 процентов аудиторных занятий; выполнение и защита трёх обязательных письменных работ: эссе на тему выбора профессии, анализ примера из гостиничной практики, составление личного плана развития; устный ответ на один вопрос по ключевым темам курса на итоговом собеседовании.	
Не зачтено	посещаемость ниже 70 процентов без уважительной причины; отсутствие хотя бы одной письменной работы или её неудовлетворительное качество; отказ от итогового собеседования или неверные ответы на основные вопросы.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 1	
1	Сущность и содержание профессиональной деятельности в гостиничной сфере.
2	Основные цели, задачи и функции работников гостиничного предприятия.
3	Место гостиничной индустрии в структуре современного хозяйства.
4	Ключевые группы должностей на предприятии размещения.
5	Требования к личным и деловым качествам специалиста гостиничного дела.
6	Понятие и виды гостиничных предприятий по основным признакам.

7	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
8	Права и обязанности гостя и исполнителя гостиничных услуг.
9	Виды ответственности работника гостиницы (дисциплинарная, материальная).
10	Основные этапы трудового пути и карьерного роста в гостинице.
11	Профессиональные стандарты в сфере гостиничного дела: назначение и содержание.
12	Структура управления типовым гостиничным предприятием.
13	Службы приема и размещения гостей: состав и основные операции.
14	Функции службы эксплуатации номерного фонда и хозяйственного обеспечения.
15	Роль службы питания и службы безопасности в работе отеля.
16	Этические нормы и правила поведения сотрудников гостиницы.
17	Основные источники профессиональной информации для начинающего специалиста.
18	Понятие качества гостиничной услуги и способы его оценки.
19	Ожидания потребителя и способы их выявления при работе с гостем.
20	Результаты обучения по направлению «Гостиничное дело» и перспективы выпускников.

6.3.2 Типовые тестовые задания

не предусмотрены

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Составление схемы размещения гостя

Разработайте пошаговую схему действий сотрудника стойки приёма от встречи гостя до выдачи ключа от номера. Укажите три обязательных фразы для установки контакта.

Анализ жалобы проживающего

Прочитайте описание конфликтной ситуации в номере. Заполните бланк отчёта службы качества: выделите причину недовольства, предложите два варианта решения на месте и один вариант предотвращения в будущем.

Заполнение журнала бронирования

На основе вымышленного запроса по телефону заполните строки журнала учёта заявок: дата заезда, срок проживания, категория номера, особые пожелания гостя. Укажите, какую информацию необходимо переспросить обязательно.

Планировка зоны приёма

Нарисуйте эскиз стойки регистрации и зоны ожидания в отеле эконом-класса. Обозначьте три предмета, которые должны быть у администратора, и два предмета для удобства гостей.

Деловая игра «Встреча опоздавшего гостя»

Разыграйте сценку: гость приезжает на час позже времени гарантированного заезда, его стандартный номер занят. Предложите устный ответ администратора и два выхода из ситуации без потери качества сервиса.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная	+	Письменная		Компьютерное тестирование		Иная	

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

ЗАЧЕТ

Допуск: Студент допускается к зачету при выполнении всех требований рабочей программы (посещаемость, текущие работы).

Явка: Студент является в назначенное время.

Выбор задания: Студент устно отвечает на вопросы билета или по перечню, установленному преподавателем.

Подготовка: Предоставляется время на обдумывание (15–30 мин), разрешаются черновики.

Ответ: Студент устно излагает материал, преподаватель задает дополнительные вопросы для проверки глубины понимания.

Оценка: Выставляется «зачтено» (при полном, грамотном ответе) или «не зачтено» (при грубых ошибках, отказе отвечать).

Фиксация: Результат вносится в ведомость в день проведения зачета.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Шпырня, О. В.	Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа	2018	https://www.iprbookshop.ru/78034.html
Шпырня, О. В.	Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/78034.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Кучеренко, И. М.	Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа	2017	http://www.iprbookshop.ru/72410.html
Кучеренко, И. М.	Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа	2017	https://www.iprbookshop.ru/72410.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Профессиональная база данных в сфере гостеприимства https://welcomezone.ru

Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики раздел Туризм https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm

Цифровая экосистема в туризме https://russpass.ru

Национальный проект Туризм и индустрия гостеприимства https://национальныепроекты.рф/projects/turizm

Официальный сайт Ассоциации туроператоров России https://www.atorus.ru

Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации https://rha.ru

Информационный портал о гостиничном бизнесе https://hoteliernews.ru

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса https://www.frontdesk.ru

Деловой портал об индустрии гостеприимства https://hospitalityguide.ru

Справочная правовая система http://www.consultant.ru

Справочная правовая система http://www.garant.ru

Научная электронная библиотека https://www.elibrary.ru

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

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

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска