

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Костина Лариса Николаевна  
Должность: заместитель директора  
Дата подписания: 26.12.2025 09:47:46  
Уникальный программный ключ:  
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

*Приложение 3*  
к образовательной программе

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ДВ.02.01 Основы гостеприимства на английском языке**

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

**38.03.02 Менеджмент**

(код, наименование направления подготовки/специальности)

**Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса**

(наименование образовательной программы)

Бакалавр  
(квалификация)

Очная форма обучения  
(форма обучения)

Год набора – 2024

Донецк

**Автор -составитель РПД:**

*Дубровская Наталья Ивановна, старш ий преподаватель кафедры туризма*

**Заведующий кафедрой:**

*Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма*

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.02.01 Основы гостеприимства на английском языке одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 2 от «10» ноября 2025 г.

## РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

### 1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Основной целью освоения дисциплины «Основы гостеприимства на английском языке» является подготовка специалистов широкого профиля в области туризма, формирование у студентов умений и навыков по организации встреч, размещения и питания гостей; организации развлечений, экскурсий, конференций; овладение студентами необходимым и достаточным уровнем коммуникативной компетенции на иностранном языке для решения социально-коммуникативных задач в профессиональной и научной деятельности при общении с зарубежными партнерами, при подготовке научных работ, а также для дальнейшего самообразования.

### 1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

- 1) Формирование у студентов умений и навыков по организации встреч, размещения и питания гостей; организации развлечений, экскурсий, конференций;
- 2) Развитие у студентов умения самостоятельно приобретать знания для осуществления бытовой и профессиональной коммуникации на иностранном языке – повышение уровня учебной автономии, способности к самообразованию, к работе с мультимедийными программами, электронными словарями, иноязычными ресурсами сети Интернет;
- 3) Развитие когнитивных и исследовательских умений, расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- 4) Формирование представления об основах межкультурной коммуникации, воспитание толерантности и уважения к духовным ценностям разных стран и народов

### 1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП ВО:	Б1.В.ДВ.02.01
----------------------	---------------

1.3.1. Дисциплина "Основы гостеприимства на английском языке" опирается на следующие элементы ОП ВО:

Иностранный язык

Туризмоведение на английском языке

Основы туризма и гостиничной деятельности

Этика и эстетика в туризме (на английском языке)

1.3.2. Дисциплина "Основы гостеприимства на английском языке" выступает опорой для следующих элементов:

Преддипломная практика

### 1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

ПК-3: Способен управлять гостиничным комплексом/сетью гостиниц

ПК-3.2.: Взаимодействует с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе управления гостиничным комплексом

Знать:

Уровень 1	базовые принципы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе управления гостиничным комплексом
Уровень 2	принципы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе управления гостиничным комплексом на достаточном уровне
Уровень 3	принципы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе управления гостиничным комплексом на высоком уровне

Уметь:

Уровень 1	взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе управления гостиничным комплексом на базовом уровне
Уровень 2	взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе управления гостиничным комплексом в знакомой ситуации
Уровень 3	взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе управления гостиничным комплексом в незнакомой ситуации

Владеть:

Уровень 1	навыками взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе управления гостиничным комплексом на базовом уровне
Уровень 2	навыками взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе управления гостиничным комплексом на достаточном уровне
Уровень 3	навыками взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе управления гостиничным комплексом на высоком уровне

**В результате освоения дисциплины "Основы гостеприимства на английском языке"**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	принципы осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	осуществлять профессиональную деятельность в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне на английском языке
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	навыки осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства на международном уровне на английском языке
<b>1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ</b>	
Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.	
<b>Промежуточная аттестация</b>	
Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Основы гостеприимства на английском языке" видом промежуточной аттестации является Зачет с оценкой	

## РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Общая трудоёмкость дисциплины "Основы гостеприимства на английском языке" составляет 3 зачётные единицы, 108 часов. Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.						
<b>2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ</b>						
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
<b>Раздел 1. Раздел 1. Гостеприимство: Историческая перспектива</b>						
Тема 1.1. Индустрия гостеприимства /Пр/	7	6	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.1. Индустрия гостеприимства /Ср/	7	4	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.2.Сети гостиниц и moteлей /Пр/	7	6	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.2.Сети гостиниц и moteлей /Ср/	7	4	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	0	

				Э4		
Тема 1.3.Службы управления гостиницами. /Пр/	7	6	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.3.Службы управления гостиницами. /Ср/	7	4	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.4. Профессии в сфере гостиничного бизнеса /Пр/	7	6	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.4. Профессии в сфере гостиничного бизнеса /Ср/	7	4	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.5.Прием, регистрация, размещение /Пр/	7	6	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 1.5.Прием, регистрация, размещение /Ср/	7	4	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
<b>Раздел 2. Раздел 2. Службы непосредственного обслуживания клиентов</b>			ПК-3.2			
Тема 2.1. Технические и административные службы /Пр/	7	6	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.1. Технические и административные службы /Ср/	7	4	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.2.Служба общественного питания /Пр/	7	8	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.2.Служба общественного питания /Ср/	7	4	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.3.Финансовые вопросы /Пр/	7	6	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3	0	

				.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4		
Тема 2.3. Финансовые вопросы /Ср/	7	4	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.4. Решение спорных вопросов (жалобы и претензии) /Пр/	7	6	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
Тема 2.4. Решение спорных вопросов (жалобы и претензии) /Ср/	7	5	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	
/Конс/  / /	7	2 9	ПК-3.2	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3. 1 Л3.2 Э1 Э2 Э3 Э4	0	

### РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Технология контекстного обучения – обучение в контексте профессии (реализуется в учебных заданиях, учитывающих специфику направления и профиля подготовки). Технология интерактивного обучения (реализуется в форме учебных заданий, предполагающих взаимодействие обучающихся, использование активных форм обратной связи).

Технология электронного обучения (реализуется при помощи электронной образовательной среды и при использовании ресурсов ЭБС, при проведении автоматизированного тестирования и т.д.).

Технология проблемного обучения предусматривает противоречие между тем, что студент знает и тем, что необходимо знать, чтобы решить поставленное преподавателем познавательное проблемное задание. Для подготовки практических занятий преподаватель предлагает студентам самостоятельно разбиться на рабочие группы по 3-4 человека, выбрать из списка тему, или предложить собственную, если они находят ее важной или интересной для них. Презентация самостоятельной работы студентов предполагает обязательное наличие дискуссии в аудитории. Студентам предоставляется возможность участвовать в составлении промежуточных и итогового контроля знаний: они придумывают тестовые задания по темам что позволяет им провести ревизию собственных знаний.

Технология учебной дискуссии. Дискуссия является одной из важнейших форм образовательной деятельности, стимулирующей инициативность учащихся, развитие рефлексивного мышления. Применение дискуссии рекомендуется в том случае, когда обучающиеся обладают значительной степенью зрелости и самостоятельности в приобретении знаний и формулировании проблем, в подборе и четком представлении собственных аргументов, в предметной подготовке к теме дискуссии. Взаимодействие в учебной дискуссии строится не просто на поочередных высказываниях, вопросах и ответах, но на содержательно направленной самоорганизации участников — то есть обращении учеников друг к другу для углубленного и разностороннего обсуждения самих идей, точек зрения, проблемы. Сущностной чертой учебной дискуссии является диалогическая позиция педагога, которая реализуется в предпринимаемых им специальных организационных усилиях, задает тон обсуждению, соблюдению его правил всеми участниками. Учебная дискуссия уступает изложению по эффективности передачи информации, но высокоэффективна для закрепления сведений, творческого осмысления изученного материала и формирования ценностных ориентаций.

Технология балльно-рейтингового контроля. Балльно-рейтинговая система оценки качества освоения основных образовательных программ – это система оценки уровня знаний и умений обучающихся и компетенций обучающихся, которая использует баллы, накапливаемые в процессе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплинам основных образовательных программ. Общее оценивание знаний студента по учебной дисциплине определяется как сумма баллов, полученных студентом

по различным формам текущего контроля и контроля знаний по разделу учебной дисциплины.

Методика мозгового штурма (мозговой штурм, мозговая атака, англ. brainstorming) - это такой процесс решения возникшей проблемы, когда участники обсуждения предлагают как можно больше самых разных вариантов решения, из которых потом выбираются наиболее удачные. Проведение мозгового штурма может дать хороший эффект, если возникают проблемы, которые не имеют однозначного решения или требуют нетрадиционного подхода, а также когда требуется быстро найти выход из критической ситуации или получить много идей за ограниченное время.

Технология контрольного тестирования. В конце каждого пройденного раздела преподаватель проводит контрольное тестирование студентов для проверки степени сформированности компетенции, каждый из заданий предполагает один правильный вариант ответа из нескольких, предложенных преподавателем. При этом используются несколько видов тестов: тесты самостоятельного анализа, тесты оценочного и обучающего характера.

## РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Рекомендуемая литература

#### 1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛП.1	Рыбак М.В.	Enlarge your English for Tourism and Hospitality : учебное пособие ()	Москва: ГУУ, 2023
ЛП.2	Воробьева, С. А	Деловой английский язык для гостиничного бизнеса : учеб. пособие (192)	Юрайт, 2018

#### 2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛП.1	Степанова С.А. А.В. Николаев, Л.В. Руглова	Концептуальные решения в гостиничном бизнесе : учебное пособие	СПбГЭУ, 2021

#### 3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛП.1	А. С. Гусак	Основы туризма и гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие для обучающихся 1 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения (191 с.)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2022
ЛП.2	Л.В. Руглова	Малый гостиничный бизнес: практикум (111)	СПбГЭУ, 2020

### 4.2. Перечень ресурсов

#### информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»	<a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»	<a href="https://znanium.ru">https://znanium.ru</a>
Э4	ЭБС «SOCHUM»	<a href="https://sochum.ru">https://sochum.ru</a>

### 4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)
- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)
- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)
- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)
- GIMP (лицензия GNU General Public License)
- Inkscape (лицензия GNU General Public License).

#### 4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Департамент реализации проектов в сфере туристской деятельности

<https://www.economy.gov.ru/material/departments/d08/>

Департамент развития туризма <https://www.economy.gov.ru/material/departments/d29/>

База статистических данных «Финансово-экономические показатели РФ» <https://www.minfin.ru/ru/statistics/>

Единая межведомственная информационно-статистическая система <https://www.fedstat.ru>

База данных Всемирной туристской организации <https://www.unwto.org/tourism-statistics>

#### 4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:

рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран.

### РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#### 5.1. Контрольные вопросы и задания

1. History of the hospitality industry
2. Activities of prominent hospitality organizers
3. The current stage of development of the hotel industry
4. The origin and stages of development of hospitality enterprises in Russia
5. System of classification of accommodation facilities, adopted in different countries
6. Requirements for the quality of hotel services according to the European system
7. Standard classification of tourist accommodation facilities, developed by WTO experts
8. Small hotels as small hospitality businesses
9. Basic models of organizing a network business in the hotel industry
10. Hotel management structure: elements and levels
11. Modern forms and technologies of state enterprise management
12. Hotel services and their characteristics
13. Evaluation of the efficiency of the hotel complex
14. Types of tourist hotels
15. Types of hotel businesses
16. Timeshare industry in the hotel business
17. International and Russian hotel chains
18. Franchise chains and their importance in the organization of the hotel business
19. Room Fund Management Service
20. Catering service

#### 5.2. Темы письменных работ

1. Stages of development of hotel activities in Europe.
2. Fundamental concepts for the development of hotel activities in America.
3. Characteristic features of the Soviet management in the hotel business.
4. The most common models of organizing the hotel business.
5. The main stages in the evolution of the American hospitality industry.
6. The main trends in the development of the hotel business after World War II.
7. Contribution of Caesar Ritz to the development of the hospitality industry.
8. The concept of hotel segregation
9. Innovation of C.C. Wilson as a hotelier in the hotel business
10. Advantages and Disadvantages of the Asian Hospitality Model
11. Specialized accommodation facilities.
12. Specificity of serving tourists in the hotel.
13. Features of the organization of tourist services in health resorts.
15. Hotel as a technological system
16. Franchising strategies in the hotel business.
17. Services providing basic services
18. Normative legal documents governing the activities of the security service in the hotel
19. Characteristics and classification of hospitality services
20. Hotels and their role in tourism development



Фонд оценочных средств дисциплины "Основы гостеприимства на английском языке" разработан в соответствии с локальным нормативным актом Донецкого филиала РАНХиГС.  
Фонд оценочных средств дисциплины "Основы гостеприимства на английском языке" в полном объеме представлен в виде КОМ.

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (письменные домашние задания и расчетные работы, ответы на вопросы, тестовые задания, контрольные задания), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация включает семестровый контроль в период зачетно-экзаменационной сессии – зачет с оценкой

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- 1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.
- 2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ