

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна

Должность: Директор

Дата подписания: 09.08.2022 15:57:16

Уникальный программный ключ:

8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

Министерство образования и науки Челябинской области
Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Челябинский колледж Комитент»
(АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.07 ГОСТИНИЧНАЯ ИНДУСТРИЯ**

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация выпускника: Менеджер

Содержание

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины	3
2. Структура и содержание дисциплины	4
3. Условия реализации дисциплины	8
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины	9

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины ОП.07 Гостиничная индустрия

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина ОП.07 Гостиничная индустрия является вариативной частью общепрофессионального учебного цикла образовательной программы по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины ОП.07 Гостиничная индустрия обучающийся должен:

уметь:

- определять типы и виды гостиничных и туристских предприятий;
- оценивать соответствие средств размещения установленным требованиям;
- определять типы гостиничных номеров;
- определять состав и функции гостиничных служб;
- устанавливать соответствие видов завтраков, сервиса, методов обслуживания типу предприятия питания и категории гостиницы;
- выбирать эффективные способы управления гостиницами.

знать:

- историю возникновения гостиниц и основателей гостиничного хозяйства;
- классификацию, характеристику средств размещения, гостиниц, типы гостиничных номеров;
- типологию гостиниц, типы туристских комплексов;
- организационную структуру гостиничных предприятий, основные службы гостиниц;
- типы предприятий питания, виды завтраков, методы обслуживания, виды сервиса;
- характеристику банкетов, их особенности, организацию и планирование проведения банкета;
- способы управления независимыми гостиницами, формы управления: по контракту через договор франчайзинга, аренда;
- гостиничные цепи, факторы, влияющие на объединения гостиниц;
- классификация и характеристика малых гостиниц.

Перечень формируемых компетенций

Общие компетенции (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

Личностные результаты(ЛР):

Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	ЛР 16
Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	ЛР 17
Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	ЛР 18
Активно применять полученные знания на практике	ЛР 25

2 Структура и содержание дисциплины

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы дисциплины	72
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	<i>10</i>
в том числе:	
теоретическое обучение	12
практические занятия	36
консультации	
<i>самостоятельная работа</i>	24
Промежуточная аттестация в форме	Экзамен

2.2. Тематический план и содержание дисциплины ОП.07 Гостиничная индустрия

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практическое занятие, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций и личностные результаты
1	2	3	4
5 семестр			
Тема 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Содержание учебного материала	8	ОК 1 - 9 ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ЛР 16-18, 28
	Сервисная деятельность, как форма удовлетворения потребностей человека. История сервисной деятельности	1	
	Практическое занятие	4	
	Семинарское занятие «Этапы развития сервисной деятельности и ее состояние на современном этапе»		
Самостоятельная работа обучающихся Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	3		
Тема 2. Организация сервисной деятельности	Содержание учебного материала	9	ОК 1 - 9 ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ЛР 16-18, 28
	Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса. Формирование рынка услуг и его особенности. Предприятия сферы сервиса. Организация обслуживания потребителей услуг. Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая, этическая, организационная и эстетическая культура сервиса. Нормативные документы по обслуживанию населения и государственное регулирование отношений в сервисной деятельности	2	
	Практическое занятие	4	
	Составление блок-схем классификации методов и форм обслуживания по заданию. Расчет показателей культуры сервиса на примере действующего предприятия индустрии гостеприимства. Определение видов сервисной деятельности для решения ситуации по заданию. Работа с нормативными документами для решения ситуаций по заданию.		
Самостоятельная работа обучающихся Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	3		
Тема 3. Услуга, как	Содержание учебного материала	8	ОК 1 - 9 ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1
	Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности.	1	

специфический продукт	Основные характеристики услуг. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации.		ЛР 16-18, 28
	Практическое занятие	4	
	Разработка комплекса маркетинга для конкретного предприятия индустрии сервиса по заданию		
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	3	
Тема 4. Качество услуг	Содержание учебного материала	8	ОК 1 - 9 ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ЛР 16-18, 28
	Показатели качества и уровня обслуживания населения. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.	1	
	Практическое занятие	4	
	Анализ качества предоставляемых услуг конкретного предприятия индустрии сервиса и разработка рекомендаций по улучшению его деятельности		
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	3	
Тема 5. Понятие сервисных технологий	Содержание учебного материала	89	ОК 1 - 9 ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ЛР 16-18, 28
	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания.	1	
	Практическое занятие	4	
	Семинарское занятие по теме «Новые технологии в сервисной деятельности»		
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	3	
Тема 6. Гостиничная индустрия, как часть сферы обслуживания	Содержание учебного материала	9	ОК 1 - 9 ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ЛР 16-18, 28
	Понятие гостиничного хозяйства. Основные понятия и определения в области гостиничной индустрии. Основные нормативные документы в области гостиничной индустрии. Состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом. История развития гостиничного хозяйства.	2	
	Практическое занятие	4	
	Семинарское занятие «История развития индустрии гостеприимства и ее состояние на современном этапе»		
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с учебной literой и лекционным материалом	3	

	Подготовка к практическим занятиям		
Тема 7. Виды гостиниц и туристских комплексов	Содержание учебного материала	11	ОК 1 - 9 ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ЛР 16-18, 28
	Классификация средств размещения разработанная ВТО. Классификация средств размещения в России. Общие требования, предъявляемые к средствам размещения любой категории. Группы услуг, предоставляемые гостиницами и туристическими комплексами.	2	
	Практическое занятие	6	
	Определение состава услуг для гостиничного предприятия по предложенной ситуации Работа с нормативными документами для решения ситуаций по заданию		
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	3	
Тема 8. Характеристика гостиниц и туристских комплексов	Содержание учебного материала	11	ОК 1 - 9 ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ЛР 16-18, 28
	Классификацию гостиничных предприятий в России и за рубежом (система звезд, «корон» или «ключей», букв, баллов, разрядов). Классификация гостиниц по типу сервиса и назначению. Классификация специализированных гостиниц. Типовые характеристики гостиниц разных видов. Гостиничные цепи в России и за рубежом, классификация гостиниц в гостиничных цепях. Основные требования к гостиницам 5*, 4*, 3*, 2*, 1*: типовые и функциональные характеристики	2	
	Практическое занятие	6	
	Определение разрядности гостиничного предприятия по предложенной ситуации Определение типа гостиничного предприятия по назначению и типу сервиса по предложенной ситуации Работа с нормативными документами для решения ситуаций по заданию		
	Самостоятельная работа обучающихся Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	3	
Промежуточная аттестация	Экзамен		ОК 1 - 9 ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ЛР 16-18, 28
Всего:		72	

3. Условия реализации дисциплины

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение: **Кабинет организации продаж гостиничного продукта.** Помещение кабинета должно соответствовать требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов оснащено типовым оборудованием, в том числе специализированной учебной мебелью и средствами обучения, необходимыми для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся.

Кабинет организации продаж гостиничного продукта.

Оборудование учебного кабинета:

Парты (2-х местная)

Стулья

Стол преподавателя

Стул преподавателя

Компьютер

Доска меловая

Кабинет организации продаж гостиничного продукта обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения

Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет

Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:

Автоматизированное рабочее место библиотекаря

Автоматизированное рабочее место читателей

Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ

Принтер

Сканер

Стеллажи для книг

Кафедра

Выставочный стеллаж

Каталожный шкафа

Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы)

Помещение для самостоятельной работы

Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:

Автоматизированные рабочие места обучающихся

Парты (2-х местные)

Стулья

Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду АНОПО «Челябинский колледж Комитент», с выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основная литература:

1. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для СПО / Н.В. Фаустова. — Москва: Юрайт, 2020. — 188 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467368> (дата обращения: 23.09.2020).

Дополнительные источники

1. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. — Москва: Юрайт, 2020. — 331 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451272> (дата обращения: 23.09.2020)

2. Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст]: учеб. / Д.Р.Уокер. - 4-е изд. - М. : Юнити, 2008. - 712с. - (Зарубежный учебник).

4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять типы и виды гостиничных и туристских предприятий; - оценивать соответствие средств размещения установленным требованиям; - определять типы гостиничных номеров; - определять состав и функции гостиничных служб; - устанавливать соответствие видов завтраков, сервиса, методов обслуживания типу предприятия питания и категории гостиницы; - выбирать эффективные способы управления гостиницами. <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - историю возникновения гостиниц и основателей гостиничного хозяйства; - классификацию, характеристику средств размещения, гостиниц, типы гостиничных номеров; - типологию гостиниц, типы туристских комплексов; - организационную структуру гостиничных предприятий, основные службы гостиниц; - типы предприятий питания, виды завтраков, методы обслуживания, виды сервиса; - характеристику банкетов, их особенности, организацию и планирование проведения банкета; - способы управления независимыми гостиницами, формы управления: по контракту через договор франчайзинга, аренда; - гостиничные цепи, факторы, влияющие на объединения гостиниц; - классификация и характеристика малых гостиниц 	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними дискуссионными навыками и приемами, активно проявляет себя в групповой работе;</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении дискуссионных вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, способен проявлять себя в групповой работе;</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач, не активен в групповой работе;</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно, не принимает участие в групповой работе.</p>	<p>Семинарские занятия проверка и оценивание практических работ Решение ситуационных задач. Экзамен</p>