

Министерство образования и науки Самарской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по РОП



Г.А. Попова / Попова Г.А./
(подпись) (Ф.И.О.)
«*01*» *06* 20 *16*г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Индустрия гостеприимства

специальность 43.02.10 Туризм

Самара 2016 г.

ОДОБРЕНА

Предметной (цикловой)

комиссией специальностей 43.02.01,
43.02.10, 43.02.11

Протокол № 9 от «30» 05 2016 г.

Председатель ПЦК

Евг / Еврасева Н.В.
(подпись) (Ф.И.О.)

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Председатель ПЦК

_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)

Протокол № __ от «__» _____ 20__ г.

Председатель ПЦК

_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)

Автор:

Ю / Яашин
(подпись) (Ф.И.О.)

«24» 05 2016 г.

Эксперт:

Тигунда Т.В.
(подпись) (Ф.И.О.)

Директор ООО «Техносервис»
(ученая степень или звание, должность,
наименование организации, научное звание)

Дата актуализации	Результаты актуализации	Подпись разработчика

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»
Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

Рабочая программа учебной дисциплины Индустрия гостеприимства разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014г., № 474.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ...	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	15
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	18

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина Индустрия гостеприимства является дисциплиной общепрофессионального цикла, устанавливающей базовые знания для получения профессиональных знаний и умений (включенная в образовательную программу за счет часов вариативной части учебных циклов).

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

В результате освоения дисциплины, обучающийся должен:

- **уметь** обеспечить предоставление основных гостиничных услуг,
- **уметь** обеспечить предоставление дополнительных гостиничных услуг,
- **уметь** оформлять документацию в соответствии с требованиями документационного обеспечения управления;
- **уметь** обеспечить предоставление услуги питания туристов в гостиничном комплексе
 - **знать** этапы развития гостиничного дела;
 - **знать** способы и формы оказания гостиничных услуг;
 - **знать** типы и виды гостиничных предприятий, их виды;
 - **знать** состав и структуру служб гостиниц;
 - **знать** правила предоставления услуг в гостиницах и туркомплексах;
 - **знать** специфику гостиничного обслуживания;
 - **знать** принципы бронирования, регистрации и выписки гостей;
 - **знать** основные понятия профессиональной этики работников служб гостиниц.

Освоение содержания учебной дисциплины обеспечивает формирование общих и профессиональных компетенций:

Общие компетенции (в соответствии с ФГОС СПО по специальности)
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.
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.
ПК 4.4. Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины

- Максимальная учебная нагрузка обучающегося - 80 часов, в том числе:
- обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося - 54 часа;
 - самостоятельная работа обучающегося - 26 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	80
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	54
в том числе:	
практические занятия	26
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	24
в том числе:	
рефераты, индивидуальные творческие задания, индивидуальное проектное задание, выполнение графических работ, изготовление макета, исследовательская работа, работа с нормативной документацией	
Промежуточная аттестация в форме дифф. зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1. История развития мировой гостиничной индустрии		10	
Тема 1.1. Возникновение и развитие мирового гостиничного дела.	Содержание учебного материала	2	
	1. Основные понятия гостиничной деятельности.		2
	2. Гостиничная индустрия Европы.		2
	3. История гостиничной индустрии США		2
	4. Развитие гостиничной индустрии на современном этапе.		2
	5. Глобальные тенденции и перспективы развития мировой гостиничной индустрии.		2
Тема 1.2. Возникновение и развитие гостиничного дела в России.	Содержание учебного материала	2	
	1. Гостиничная индустрия России.		2
	2. Гостиничное дело в переходный период.		2
	3. Развитие гостиничной индустрии на современном этапе.		2
	4. Правовое регулирование гостиничной деятельности в России.		2
	Практическое занятие № 1	2	
	Работа с нормативными документами.		
	Самостоятельная работа № 1	2	
	Составление плана-конспекта нормативных документов в области гостиничного сервиса: правил предоставления гостиничных услуг, Закон РФ о требовании к планировке и оборудованию помещений гостиничного типа.		
	Тема 1.3. Тенденции развития мировой гостиничной индустрии.	Содержание учебного материала	2
1. Гостиничные цепи, независимые и франчайзинговые гостиницы.		2	
2. Принципы обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе.		2	
3. Проблемы качества гостиничных услуг.		2	
4. Контрольная работа.		2	

Изменение № ____ « ____ » _____ 20__ г.

Раздел 2. Индустрия размещения туристов		24		
Тема 2.1. Классификация средств размещения.	Содержание учебного материала		2	
	1.	Международная классификация средств размещения по ВТО.	2	
	2.	Международная классификация гостиниц.	2	
	3.	Российская классификация гостиниц.	2	
Тема 2.2. Типология средств размещения	Содержание учебного материала		2	
	1.	Типы гостиниц, месторасположение и их основные характеристики.	1	
	2.	Характеристика отелей, отелей-люкс.	2	
	3.	Характеристика мотелей разного типа, флотеля, ботеля, ротеля.	2	
	4.	Характеристика флайтелей, бунгало, кемпингов.	2	
	Практическое занятие № 2 Работа с каталогами и видеоматериалами.		2	3
	Самостоятельная работа № 2 Работа с информационными ресурсами в Интернете. Рефераты с презентацией: «Виды ротелей», « Экзотические средства размещения».		2	
Тема 2.3. Характеристика зданий гостиниц.	Содержание учебного материала		2	
	1.	Состав и характеристика помещений гостиниц.	1	
	2.	Характеристика помещений номерного фонда.	2	
	3.	Характеристика служебных помещений.	2	
	4.	Характеристика общественных помещений.	2	
	5.	Характеристика помещений блока питания.	2	
	6.	Характеристика коммуникационных помещений.	2	
	7.	Системы жизнеобеспечения гостиниц.	2	
	Практическое занятие № 3 Работа с нормативными документами по стандартам гостиниц.		2	3
	Самостоятельная работа №3 Работа с нормативными документами, каталогами. Работа с информационными ресурсами в Интернете. Составление плана-конспекта по структуре гостиницы.		2	
Содержание учебного материала				

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

Тема 2.4. Классификация номерного фонда гостиниц.	1.	Классификация номерного фонда гостиниц.	2	2
	2.	Характеристика оборудования номеров категории стандарт-комфорт.		2
	3.	Характеристика оборудования номеров категорий эконом-класса.		2
	4.	Характеристика оборудования номеров по цели назначения гостиницы.		2
	Практическое занятие № 4		2	3
		Работа с каталогами и видеоматериалами. Контрольная работа.		
Самостоятельная работа № 4 Работа с информационными ресурсами в Интернете. Составление плана –конспекта на тему: оригинальное оборудование номера.		2		
Раздел 3. Организация обслуживания туристов в гостиничных комплексах			48	
Тема 3.1. Организационно- управленческая структура гостиниц.	Содержание учебного материала		4	
	1.	Административная служба гостиницы. Функции директора, менеджеров.		2
	2.	Служба приема и размещения и ее функции.		2
	3.	Служба номерного фонда и ее функции.		2
	4.	Служба маркетинга и продаж и ее функции.		2
	5.	Служба бухгалтерского учета гостиницы и ее функции.		2
	6.	Служба безопасности и ее функции.		2
	7.	Инженерно-техническая служба и ее функции.	2	
	Практические занятия № 5 Работа по составлению плана-конспекта с должностных инструкций персонала гостиницы.		2	3
	Самостоятельная работа №5 Составление схемы организационно-управленческой структуры гостиницы ..		2	
Тема 3.2. Технология работы службы бронирования.	Содержание учебного материала		2	
	1.	Стойка портье, оборудование поста.		2
	2.	Технология бронирования номеров.		2
	3.	Виды документации службы бронирования.		2
	4.	Гарантированное бронирование, двойное бронирование.		2

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

	Практические занятия № 6	2	3
	Деловая игра «Бронирование номерного фонда».		
	Самостоятельная работа №6 Работа с лекциями и учебником по составлению алгоритма бронирования.	2	
Тема .3.3. Технология работы службы приема и размещения.	Содержание учебного материала	2	
	1. Встреча, прием туристов, размещение и регистрация.		2
	2. Консультирование гостей в процессе проживания.		2
	3. Подготовка выписки выезжающих гостей, проводы.		2
	4. Виды документации службы приема и размещения.		2
	Практические занятия № 7	2	
	Деловая игра «Регистрация я и размещение гостей в отеле».		3
	Работа с документами службы приема и размещения.		3
	Самостоятельная работа № 8 Работа с документами по бронированию номерного фонда, приема и регистрации гостей, расчета выезжающих туристов. Заполнение бланков образцов.	2	
Тема .3.4. Технология работы службы номерного фонда.	Содержание учебного материала	2	
	1. Организация уборочных работ.		2
	2. Технология оказания дополнительных услуг. Платные и бесплатные услуги.		2
	3. Подготовка номера к заселению. Перевод гостя в другой номер.		2
	4. Организация хранения ценных вещей. Мини-сейф.		2
	5. Телекоммуникационные услуги в гостинице.	2	
	Практические занятия № 8	2	3
	Решение производственных ситуаций.		
	Самостоятельная работа № 9 Работа по изучению документации номерного фонда. Работа с информационными ресурсами в Интернете.	2	
Тема 3.5. Организация обслуживания гостей питанием в гостиницах и	Содержание учебного материала	2	
	1. Функциональные обязанности персонала службы питания.		2
	2. Требования к помещениям ресторана, оборудование и интерьеру.		2
	3. Виды и методы питания туристов в гостинице. Виды завтраков.		2
	4. Предварительный заказ питания.		2

Изменение № _____ « _____ » _____ 20__ г.

туркомплексах.	5.	Правила обслуживания клиентов в ресторане.		
	6.	Обслуживание посетителей питанием в номерах и на этажах.		
	Практические занятия № 9		2	3
		Деловая игра «Сервировка стола».		
Тема 3.6. Организация обслуживания гостей питанием в номерах гостиницы .	Содержание учебного материала		2	
	1.	Отдел обслуживания гостей питанием на этажах.		2
	2.	Виды заказа еды в номер.		2
	3.	Правила подачи питания и обслуживания в номере. Расчет за питание.		2
	4.	Деловой этикет при обслуживании питанием в номере.		2
	Практические занятия № 10		2	3
		Деловая игра: «Правила обслуживания клиентов при заказе питания в номер».		
	Самостоятельная работа № 21		2	
	Работа с информационными ресурсами в Интернете. Работа с каталогами справочными материалами. Рефераты: « Правила подачи блюд», «Виды оформления праздничного стола».			
	Тема 3.7. Организация предоставления гостям дополнительных услуг	Содержание учебного материала		2
1.		Организация хранения ценных вещей и бумаг.		2
2.		Предоставление лечебно-оздоровительных услуг.		2
3.		Предоставление транспортных услуг.		
4.		Предоставление культурно-массовых услуг.		2
5.		Предоставление бизнес-услуг.		2
Практические занятия № 11		4	3	
		Работа с каталогами, видеоматериалами, информационными документами. Контрольная работа.		
Самостоятельная работа № 22		4		
Работа с информационными ресурсами в Интернете. Работа с каталогами справочными материалами. Рефераты: «Новые виды услуг в современных гостиницах», «Лечебно-				

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Самарской области
«Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

Изменение № _____ «_____» _____ 20__ г.

	оздоровительные услуги в гостиницах».		
Диф/зачет		2	
Всего:		80	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета Индустрии гостеприимства

Оборудование учебного кабинета: доска настенная учебная, стойка-кафедра

Технические средства обучения: телевизор, персональный компьютер, принтер, сканер, экран.

3.2. Информационное обеспечение

Основные источники

1. Волошин, Н.И., Правовое регулирование в туризме Учебник [Текст]/ Н.И. Волошин -М., Советский спорт, 2011.

2. Волков, Ю.Ф., Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов [Текст]/ Ю.Ф Волков. — Ростов на Дону: Феникс, 2012.

3. Кусков, А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие[Текст]/ А.С. Кусков – М.: ИТК "Дашков и К", 2008. – 327с

4. Ляпина, И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: учеб.пособие [Текст]/ И.Ю.Ляпина — М.: Академия, 2010.—249 с.

5. Скараманга, В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: учебное пособие[Текст]/ В.П. Скараманга – М., Финансы и статистика, 2005. – 192 с.

Дополнительные источники

1. Гуляев, В. Г. Новые информационные технологии в туризме[Текст]/ Учебное пособие / В.Г. Гуляев - М.: ПРИОР, 2011. — 200с

2. Ваген, Л.В. Гостиничный бизнес[Текст]/ Л.В. Ваген — Ростов н/Д: Феникс, 2001.—412с.

3. Игнатьева, Т.А., Безрукова С.В. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов [Текст]/ Т.А. Игнатьева Т. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. — 189 с.

4. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах [Текст]/ - М.: Альфа, 2011. — 258 с.

Интернет ресурсы

1. Исследовано в России [Электронный ресурс]: многопредмет. научн. журн. / Моск. физ.-тех. ин-т. – Электрон. Журн. – Долгопрудный: МФТИ, 1998 . – Режим доступа к журн.: <http://www.zhurnal.mipt.rssi/ru>.

2. Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ; ред. Власенко Т.В.; Web – мастер Козлова

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
умеет обеспечить предоставление основных гостиничных услуг	решение профессиональных задач
умеет обеспечить предоставление дополнительных гостиничных услуг	решение профессиональных задач
умеет оформлять документацию в соответствии с требованиями документационного обеспечения управления	решение профессиональных задач проверка результатов практических работ
умеет обеспечить предоставление услуги питания туристов в гостиничном комплексе	решение профессиональных задач
знает этапы развития гостиничного дела	Тестирование Индивидуальные задания
знает способы и формы оказания гостиничных услуг	тестирование
знает типы и виды гостиничных предприятий, их виды	тестирование
знает состав и структуру служб гостиниц	тестирование
знает правила предоставления услуг в гостиницах и туркомплексах	тестирование индивидуальные задания
знает специфику гостиничного обслуживания	тестирование
знает принципы бронирования, регистрации и выписки гостей	тестирование индивидуальные задания

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только освоенные умения и усвоенные знания, но и развитие общих компетенций.

Результаты	Основные показатели	Формы и методы
-------------------	----------------------------	-----------------------

(освоенные общие компетенции)	оценки результата	контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Проявляет устойчивый интерес к профессии.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	Организовывает собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	
ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Анализирует рабочую ситуацию, осуществляет текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, несёт ответственность за результаты своей работы.	
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	Осуществляет поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	
ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Работает в команде, эффективно общается с коллегами, руководством, клиентами.	
ОК 7. Исполнять воинскую	Исполняет воинскую	

обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).	
---	---	--

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Планирование учебных занятий с использованием активных и интерактивных форм и методов обучения

№ п/п	Тема учебного занятия	Кол-во часов	Активные и интерактивные формы и методы обучения	Код формируемых компетенций
1.	Тема 1.1. Возникновение и развитие мирового гостиничного дела.	2	Лекция - установка	ОК 2,ОК 3,ОК 4, ОК 5, ПК 1.1
2.	Тема 2.1. Классификация средств размещения гостиниц.	2	Лекция-проблема. Практическое занятие	ОК 2,ОК 3,ОК 4, ОК 5, ПК 1.2
3.	Тема 2.2. Типология гостиниц	2	Семинар- обсуждение Практическое занятие	ОК 2,ОК 3,ОК 4, ОК 5,ОК 6, ПК 1.7
4.	Тема 2.3. Характеристика зданий гостиниц.	2	Работа с информационными ресурсами. Практическое занятие	ОК 3,ОК 4, ОК 5.
5.	Тема 2.4. Классификация номерного фонда гостиниц	2	Лекция-проблема. Практическое занятие	ОК 2,ОК 3,ОК 4, ОК 5, ОК 6, ПК 1..2.
6.	Тема 3.1. Организационно-управленческая структура гостиниц	2	Тематический семинар Практическое занятие	ОК 2,ОК 3,ОК 4, ОК 5, ОК 6, ПК 1.7
7.	Тема 3.2. Технология работы службы бронирования.	2	Тематический семинар Практическое занятие	ОК 2,ОК 3,ОК 4, ОК 5,ОК 6, ПК 1..2
8.	Тема .3.3. Технология работы службы приема и размещения	2	Тематический семинар Практическое занятие	ОК 2,ОК 3,ОК 4, ОК 5,ПК 1.1
9.	Тема 3.5.	2	Лекция-проблема.	ОК 2,ОК 3,ОК 4,

	Организация обслуживания гостей питанием в гостиницах и туркомплексах		Практическое занятие	ОК 5, ПК 1.2
10.	Тема 3.7. Организация предоставления гостям дополнительных услуг	2	Лекция-проблема. Практическое занятие Работа с информационными ресурсами	ОК 3, ОК 4, ОК 5, ПК 1.7