

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЮЖНО-САХАЛИНСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ

Директор ЮСПК СахГУ



Е.В. Казанцева

"28" марта 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 Индустрия гостеприимства

Специальность

43.02.10 Туризм

(базовый уровень среднего профессионального образования)

Квалификация

Специалист по туризму

Форма обучения

Очная

Южно-Сахалинск

2017

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.06 Индустрия гостеприимства разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования – 43.02.10 Туризм.

Разработчик:

Цой И.А., преподаватель ПЦК туризма, сервиса и иностранного языка

Рассмотрена и рекомендована на заседании ПЦК туризма, сервиса и иностранного языка.

Протокол № 7 от 21 марта 2017 года

Зав. ПЦК



А.В. Лещенко

Утверждена научно-методическим советом ЮСПК СахГУ
Протокол № 4 от 20 марта 2017 года

Председатель НМС



А.А. Крылова

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10

1. ПАСПОРТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА»

1.1. Область применения рабочей программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм, профессии **специалист по туризму**.

Программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании сервисной направленности в профессиональной подготовке специалистов сферы туризма.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: программа учебной дисциплины входит в вариативную часть профессионального цикла учебного плана специальности 43.02.10 Туризм.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- организации досуга туристов;
- предоставления сопутствующих услуг;

уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт;
- организовывать досуг туристов;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;

знать:

- принятые в туризме аббревиатуры;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО по данному направлению:

а) общих (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.

б) профессиональных (ПК):

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

1.4. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 32 часа;
- самостоятельной работы обучающегося 16 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)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	32
в том числе:	
практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	16
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа	16
<i>Итоговая аттестация: ДФК</i>	

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
Тема 1. Индустрия гостеприимства: основные понятия и составные элементы	Содержание учебного материала Гостеприимство. Гость. Индустрия гостеприимства. Составляющие индустрии гостеприимства. Отличительные черты индустрии гостеприимства. Основные модели гостеприимства.	2	1
Тема 2. Гостиничная индустрия, ее место в индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала Гостиничный бизнес – наиболее динамично развивающаяся отрасль экономики. Социально-экономические воздействия гостиничной индустрии. Социокультурные выгоды от гостиничной индустрии. Понятия «услуга», «гостиничная услуга». Составляющие услуги размещения. Особенности гостиничных услуг. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий размещения в РФ.	2	1
Тема 3. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала Этапы возникновения и развития гостиничного дела. История развития гостиничного хозяйства в древний период, средние века, новое время, современный период. Пионеры гостиничного дела: Элсворт Статлер, Цезарь Ритц и др. Гостиничный бизнес в России от постоялых дворов, почтовых станций до гостиных дворов. Частные гостиницы Москвы в XIX веке. Гостиничное дело в советский период. Краткая историческая справка о Сахалинской области. Дома приезжих на Северном Сахалине. Первые предприятия размещения в г. Александровск-Сахалинский, г. Оха. Первые гостиницы г. Южно-Сахалинск. Современные гостиницы Сахалинской области. Проблемы современных российских гостиниц.	2	1
	Практические занятия. Семинар № 1: История развития и современное состояние мировой индустрии гостеприимства – Развитие гостиничного дела за рубежом. – «Пионеры» гостиничного дела. – История и современное состояние гостиничного дела в России. – Становление и развитие гостиничного дела в Сахалинской области. – Современное состояние мировой гостиничной индустрии. – Нормативные документы, регулирующие гостиничный бизнес в РФ. Исследовательский проект «Пионеры» гостиничного дела»	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся. 1. Подготовка к семинару № 1. 2. Подготовить исследовательский проект «Пионеры» гостиничного дела»	4	2, 3
Тема 4. Типология гостиниц. Международная классификация средств размещения туристов	Содержание учебного материала Обзор действующих классификаций за рубежом. Направления для категоризации средств размещения. Уровень комфорта как общий критерий нескольких систем классификации гостиниц и других средств размещения. Классификация гостиниц по уровню комфорта. Классификация гостиниц и других средств размещения по другим критериям (местоположение, вместимость, назначение, цена, форма собственности и др.). Типы туристских средств размещения. История классификации гостиниц и других средств размещения в России. Основные понятия «Системы классификации гостиниц и других средств размещения в РФ» от 21 июля 2005г.	3	1

	Требования, предъявляемые к различным категориям гостиниц и других средств размещения.		
	Практические занятия. 1. Семинар № 2: Системы классификации гостиниц и других средств размещения в международной практике – Европейская система классификации гостиниц и других средств размещения. – Национальные системы классификации гостиниц и других средств размещения в Австралии, Греции, Скандинавии, Швейцарии. – Системы классификации гостиниц и других средств размещения в Великобритании. – Системы классификации гостиниц и других средств размещения в Германии. – Национальные системы классификации гостиниц и других средств размещения в США. – Классификация гостиниц и других средств размещения по типам. – Российская система классификации гостиниц и других средств размещения. 2. Экскурсии в гостиницы г. Южно-Сахалинск 3. Учебная конференция «Необычные отели мира»	4	2, 3
	Самостоятельная работа обучающихся. – Подготовка доклада к семинару № 2 и заполнение таблицы «Мировые системы классификации средств размещения». – Подготовка отчета по практическому занятию № 1 и заполнение таблицы «Соответствие требованиям «Системы классификации гостиниц и других средств размещения в РФ»» гостиниц г. Южно-Сахалинск». – Подготовка исследовательского проекта по теме «Необычные отели мира» + классификация нестандартных отелей.	6	2, 3
Тема 5. Характеристика зданий гостиниц. Состав помещений гостиниц. Требования к помещениям гостиничного типа	Содержание учебного материала Принципы, соблюдаемые при проектировании и возведении здания гостиницы. Функциональные требования для деловых гостиниц и гостиниц для отдыха. Состав помещений гостиниц: вестибюль (приемно-вестибюльное помещение), жилая группа помещений, предприятия питания, помещения бытового обслуживания и торговли, помещения для деловой деятельности и встреч, помещения физкультурно-оздоровительной деятельности, помещения администрации, помещения обслуживания. Обозначения услуг размещения, принятые в международной практике. Системы жизнеобеспечения гостиниц. Принципы обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе.	3	1
Тема 6. Управленческая структура гостиниц и отделов обслуживания. Службы предприятий размещения	Содержание учебного материала Определение организационной структуры. Типы организационных структур. Методы представления организационной структуры предприятия. Факторы, определяющие организационную структуру отеля. Значение организационной структуры в качественном оказании услуг. Тенденции в организационной структуре гостиниц. Поворот организационной структуры компании на клиента. Внешние и внутренние службы. Службы, приносящие прямой и не прямой доход. Состав и функции основных служб гостиниц.	2	1
	Практические занятия. 1. Семинар № 3. Организационная структура средств размещения и их основные службы – Виды организационных структур. – Служба приема и размещения. – Служба питания. – Служба номерного фонда. – Инженерно-техническая служба. – Служба безопасности.	4	2

	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка доклада к семинару № 5	2	2
Тема 7. Профессиональная этика сотрудников гостиниц	Практические занятия. На основании изученных самостоятельных вопросов – Деловая игра + Решение ситуационных задач	2	2, 3
	Самостоятельная работа обучающихся. Изучить самостоятельно следующие вопросы: – Классификация групп туристов в средствах размещения. – Шкала потребностей туристов. – Формы и стили обслуживания туристов в гостиницах. – Формирование коммуникативных навыков и профессиональная этика работников гостиниц. – Основные качества работников служб гостиниц. – Этикет сотрудников.	2	1, 2
	Содержание учебного материала Основные типы предприятий питания в гостиничном сервисе, их характеристика. Принципы функционирования предприятий питания в гостиницах и туристских комплексах. Способы организации питания в гостиничном сервисе. Особенности организации службы питания в зависимости от типа и вида предприятия, класса обслуживания. Технология обслуживания в ресторане. Требования к помещениям ресторана и оборудованию. Персонал ресторана. Виды приема пищи. Подача пищи. Способы обслуживания посетителей в ресторане, барах, кафе, в номерах, на этажах. Банкеты и кейтеринг. Организация подачи напитков в гостинице.	2	1
Тема 8. Питание как составляющая индустрии гостеприимства	Практические занятия. Семинар № 5. Предприятия питания в средствах размещения туристов и их деятельность – Предприятия питания в гостиницах, их виды и краткая характеристика. – Методы обслуживания посетителей в предприятиях питания, в номерах и на этажах. – Виды банкетов и их характеристика. – Кейтеринг. – Меню: структура, виды, типы.	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся. Подготовка доклада к семинару № 5	2	2
	Всего:	48/16	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Технические средства обучения: проектор, ноутбук, колонки.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

Основная

1. Воронкова Л.П. История туризма и гостеприимства. М.: Гранд: Фаир-пресс, 2014. 302 с.

Дополнительная

1. Азар В. Гостиничные цепи и франчайзинг // Отель. 2002. № 9 (48). 80 с.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. Киев: Альтерпресс: ВИРА-Р, 2002. 249 с.
3. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес: как достичь безупречного сервиса. М.: Вершина, 2005. 314 с.
4. Богушева В.И. Организация обслуживания посетителей ресторанов и баров. М.: Московские учебники, 2006. 318 с.
5. Бондаренко, Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. М.: Новое издание, 2006. 365 с.
6. Браймер Р. А. Основы управления в индустрии гостеприимства. М.: 2005. 380 с.
7. Ведищева М.В. Сравнительный анализ истории развития гостиничного менеджмента в Англии, России и США // www.wsu.ru/VTravel.
8. Гудкова Т.В. Культура фирмы как фактор повышения эффективности ее функционирования // Вестник Московского университета. Серия 6. Экономика. 2005. № 6. С. 53-64.
9. К нам приехал Марриотт // Отель. 2001. № 6 (34). 80 с.
10. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск: Новое знание, 2003. 365 с.
11. Камилина Л. Сервис класса люкс. Розовая книга менеджера. М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. 254 с.
12. Каурова А.Д. Организация сферы туризма. СПб.: Издательский дом Герда, 2005. 320 с.
13. Кусков А.С. Гостиничное дело [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.С. Кусков. Электрон. текстовые данные. М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. 328 с. 978-5-394-00744-6. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/939.html>
14. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: Издательский центр «Академик», 2005. 208 с.
15. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. 239 с.
16. Организация и управление гостиничным бизнесом / Под ред. Лесника А.Л., Мацицкого И.П., Чернышева А.В. М.: Интел Универсал, 2000. 429 с.
17. Официальный сайт Федерального Агентства по туризму www.russiatourism.ru
18. Папирян Г.Я. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны. М.: ОАО «НПО «Изд-во «Экономика», 2000. 207с.
19. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения. М.: Финансы и статистика, 2006. 144 с.
20. Сивчикова Т.Ю., Носова Н.С. Индустрия гостеприимства. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2010. 272 с.

21. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2007. 304 с.
22. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство. 2-ое изд., М.: ЮНИТИ-Дана, 2002. 607с.
23. Уокер Дж.Р. Управление гостеприимством. Вводный курс. пер. с англ. [В.Н. Егорова]. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. 880 с.
24. Филипповский Е.Е., Шмарова Л.В. Экономика и организация гостиничного хозяйства. М.: Финансы и статистика, 2005. 176 с.
25. Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства. М.: Флинта: МПСИ, 2008. 288 с.
26. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство. М.: ЮрКнига, 2004. 400 с.
27. Трофимова И. Мировой рейтинг гостиничных цепей // Отель. 2006. № 2 (78). 80 с.
28. Федцов В.Г. Культура сервиса. М.: ИНФРА-М, 2004. 503 с.
29. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство. М. Ростов на/Д.: ИКЦ «МарТ», 2004. 346 с.
30. Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства. М.: Издательство РДЛ, 2006. 224 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
иметь практический опыт: – выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; – контроля качества предоставляемых туристу услуг; – организации досуга туристов; – предоставления сопутствующих услуг; уметь: – определять и анализировать потребности заказчика; – выбирать оптимальный туристский продукт; – оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт; – организовывать досуг туристов; – контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; – оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов; знать: – принятые в туризме аббревиатуры; – правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; – стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания. сформированные компетенции: а) общие (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	Тесты по темам 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8. Контрольная работа по теме 5. Отчет по практическому занятию (экскурсия в гостиницы) по теме 3. Исследовательский проект по темам 3, 4. Семинары по темам 3, 4, 6, 8.

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. б) профессиональные (ПК): – ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. – ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. – ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. – ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной. – ПК 3.2. Формировать туристский продукт.	
--	--