

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.09 ИСТОРИЯ И СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-----------|
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | стр. 4 |
| 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 11 |

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.09 ИСТОРИЯ И СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Рабочая программа учебной дисциплины является частью примерной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности (специальностям) СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована при профессиональной подготовке специалистов в рамках специальности 43.02.14 Гостиничное дело

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы учебной дисциплины является подготовка студентов к освоению профессиональных модулей ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и овладению профессиональными и общими компетенциями:

Общие компетенции (ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

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

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

В результате изучения обязательной части цикла обучающийся должен

уметь:

- распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы;
- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;
- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;
- планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы;

- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами;
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;
- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы;
- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
- оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;

знать:

- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологию коллектива;
- методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- структуру и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы;
- правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками);
- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
- методику проведения тренингов для персонала;
- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Структура учебной дисциплины «Гостиничная индустрия»

| Наименования учебной дисциплины | Всего часов | Макс. учебная нагрузка | в т. ч. вариативных часов | Объем времени, отведенный на освоение учебной дисциплины | | | | |
|---|-------------|---------------------------|---------------------------------|--|---|---|-------------------------------------|---|
| | | | | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося | | | Самостоятельная работа обучающегося | |
| | | | | Всего, часов | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов | в т.ч., курсовая работа (проект), часов | Всего, часов | в т.ч., курсовая работа (проект), часов |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ИСТОРИЯ И СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА | 95 | 95 | 95 | 64 | 22 | 0 | 31 | 0 |
| Всего: | 95 | 95 | 95 | 64 | 22 | 0 | 31 | 0 |

3.2. Содержание обучения по учебной дисциплине «Гостиничная индустрия»

| Наименование МДК, разделов и тем | Содержание учебного материала | Лабораторные, практические и контрольные работы, самостоятельная работа обучающихся | Обязательная учебная нагрузка (час) | | Самостоятельная работа | Умения, знания | | Информационно-техническое обеспечение | | Формы и виды контроля |
|--|---|--|-------------------------------------|--------------------------|------------------------|------------------|----------------------|---------------------------------------|-------------------|---------------------------------|
| | | | Теоретические | Лабораторно-практические | | У | З | Информационные источники | Средства обучения | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| Раздел 1. История развития индустрии гостеприимства | | | | | | | | | | |
| Тема 1.1. Введение | Цели и задачи дисциплины. Основные термины | | | | | У3.6.3 | З 3.6.14 | 1-4 | | |
| Тема 1.2. История развития гостиничной индустрии в мире. Международные гостиничные цепи | История гостеприимства История международных гостиничных сетей | Р 1. Мониторинг международных гостиничных цепей Р 2.О. «Анализ американских гостиничных цепей» | 2 | 2 | 4 | У 3.4. | З 3.4. | 1-4 | | Проверка выполнения работы 2 О. |
| Тема 1.3. История развития индустрии гостеприимства в России | Исторически отели Санкт-Петербурга Российские гостиничные сети | Р 3. Мониторинг гостиничной базы Санкт-Петербурга | 2 | - | 4 | У 3.4. | З 3.4. | 1-4 | | |
| Тема 1.4. Современное состояние гостеприимства. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии | Российские и международные гостиничные объединения | Р 4.О Определение тенденций развития гостиничной индустрии в СПб | 2 | 2 | - | У 3.4. У 3.1 | З 3.4. | 1-4 | | Проверка выполнения работы 4 О. |
| Раздел 2. Индустрия размещения туристов | | | | | | | | | | |
| Тема 2.1. Классификация средств размещения | Классификация средств размещения | | 2 | - | - | У3.6.4 | З 3.6.12 З 3.6.13 | 1-4 | | |
| Тема 2.2. Типология средств размещения | Типология средств размещения | Р 5 О. Требования к гостиницам и другим средствам размещения | - | 2 | - | У3.6.4 У3.6.5 | З 3.6.12 З 3.6.13 | 1-4 | | Проверка выполнения работы 5 О. |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|------------------|---------------------------------------|-----|--|----------------------------------|
| | | различных категорий | | | | | | | | |
| Тема 2.3. Необычные отели мира | Изучение нестандартных гостиниц мира в России и зарубежом | Р 6. О Анализ необычных отелей мира Р 7. «Анализ классификаций средств размещения» | 2 | 2 | 4 | У3.6.4 У3.6.5 | 3 3.6.12 3 3.6.13 | 1-4 | | Проверка выполнения работы 6 О. |
| Раздел 3. Предоставление основных услуг гостиничного предприятия | | | | | | | | | | |
| Тема 3.1. Управленческая структура гостиниц и отделов обслуживания. Формы управления гостиницей | Управленческая структура гостиниц и отделов обслуживания. Формы управления гостиницей | Р 8. Изучение организационных структур управление гостиничных предприятий, написание рецензий по структурам | 2 | | 7 | У3.6.1 | 3 3.6.15 | 1-4 | | |
| Тема 3.3. Организационная структура гостиницы | Виды организационных структур в гостиницах. Службы гостиниц | | 2 | | | У3.6.1 | 3 3.6.15 | 1-4 | | |
| Тема 3.4. Административная, финансовая, инженерная, кадровая и служба безопасности | Функции служб Штат сотрудников Взаимодействие с др. службами | | 2 | | | У 3.6.7 | 3 3.6.15 | 1-4 | | |
| Тема 3.2. Службы приема и размещения | Функции служб Штат сотрудников Взаимодействие с др. службами | Р 9 О. Выбор гостиничного предложения для специальных гостей | 2 | 2 | | У3.6.2 У3.6.5 | 33.6.1 33.6.2 33.6.6 | 1-4 | | Проверка выполнения работы 9 О. |
| Тема 3.3. Бронирование гостиничных номеров | Виды бронирования | Р 10 О Разработка анкеты для гостей | 2 | 2 | | У3.6.2 У3.6.5 | 33.6.1 33.6.2 33.6.6 | 1-4 | | Проверка выполнения работы 10 О. |
| Тема 3.4. Расчет стоимости проживания гостей. | Расчет стоимости проживания гостей (в т.ч. поздний выезд, раннее заселение, изменение тарифов проживания и.т.д) | Р 11 О. Расчет стоимости проживания гостей в отеле | 2 | 4 | | У3.6.2 У3.6.5 | 33.6.1 33.6.2 33.6.6 3 3.3.9 | 1-4 | | Проверка выполнения работы 11 О. |
| Тема 3.5. Служба | Функции служб | | 2 | | | У3.6.7 | 3 3.6.6.1 | 1-4 | | |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|----------|----------------------|-----|--|----------------------------------|
| управления номерным фондом | Штат сотрудников Взаимодействие с др. службами | | | | | | | | | |
| Раздел 4. Предоставление услуг питания и дополнительных услуг в гостинице | | | | | | | | | | |
| Тема 4.1. Структура отдела питания в гостиничных предприятиях | Функции служб Штат сотрудников Взаимодействие с др. службами | Р 12 Изучение и анализ организационных структур управление рестораном | 2 | | 4 | У 3.6.5. | 3 3.6.9 3 3.6.17 | 1-4 | | |
| Тема 4.2. Типы питания (тарифы) в гостиничных предприятиях. Типы ресторанов и баров | Типы питания (тарифы) в гостиничных предприятиях. Типы ресторанов и баров | | 2 | | | У 3.6.5. | 3 3.6.9 3 3.6.17 | 1-4 | | |
| Тема 4.3. Планировка ресторана | Планировка ресторана Правила планировки | Р 13 О Схема размещения посадочных мест на предприятии питания гостиницы | | 2 | | У 3.6.5. | 3 3.6.9 3 3.6.17 | 1-4 | | Проверка выполнения работы 13 О. |
| Тема 4.4. Формирование меню гостиничного предприятия питания | Виды меню Правила формирования меню | Р 14 О Разработка меню для ресторана | 2 | | | У 3.6.5. | 3 3.6.9 3 3.6.17 | 1-4 | | Проверка выполнения работы 14 О. |
| Тема 4.5. Услуги мини – баров. Банкетное обслуживание гостей и др. услуги предприятий питания | Услуги мини – баров. Банкетное обслуживание гостей и др. услуги предприятий питания | | 2 | | | У 3.6.5. | 3 3.6.10 3 3.6.17 | 1-4 | | |
| Тема 5.1. Бытовые услуги. Транспортные услуги гостиницы. Анимационное обслуживание | Функции служб Штат сотрудников Взаимодействие с др. службами | | 2 | | | У 3.6.5. | 3.6.17 | 1-4 | | |
| Тема 5.2. Бизнес-услуги, в т.ч. конференц-услуги гостиницы. Услуги для специальных групп гостей (семьи с детьми, туристы третьего возраста, любя с ограниченными возможностями и т.д.) | Функции служб Штат сотрудников Взаимодействие с др. службами | Р 15 О. Разработка анимационной программы (по вариантам) Р 16 Разработка дополнительных услуг для различных типов отелей | 2 | 2 | 4 | У 3.6.5. | 3.6.17 | 1-4 | | Проверка выполнения работы 15 О. |
| Раздел 6. Профессиональная этика работников гостиниц | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--|---|--|----|----|----|--------|---------------------|-----|--|----------------------------------|
| Тема 6.1. Шкала потребностей туристов | Шкала потребностей туристов | Р 17 Практический анализ требований к внешнему виду сотрудников гостиницы Р 18 О. Разрешение конфликтных ситуаций» и «Трудный гость» | 2 | 2 | 4 | У 3.4. | З 3.6.11 З 3.3.8 | 1-4 | | Проверка выполнения работы 18 О. |
| Тема 6.2 Формы и стили обслуживания туристов в гостиницах | Формы и стили обслуживания туристов в гостиницах | | 2 | | | У 3.4. | З 3.6.11 З 3.3.8 | 1-4 | | |
| Тема 6.3.Профессиональные стандарты работников служб гостиницы | Профессиональные стандарты работников служб гостиницы | | 2 | | | У 3.4. | З 3.6.11 З 3.3.8 | 1-4 | | |
| Всего часов | | | 42 | 22 | 31 | | | | | |
| Промежуточная аттестация | | | | | | | | | | Дифференцированный зачет |

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация рабочей программы учебной дисциплины предполагает наличие учебного кабинета «Гуманитарных и социальных дисциплин».

1. Кабинет «гуманитарных и социальных дисциплин»:

- 1.1. Компьютер, подключенный к информационно-коммуникационной сети «Интернет»
- 1.2. Мультимедийный проектор

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы. Учебное пособие для СПО / В.П. Бугорский – М.: Издательство «Юрайт», 2020. – 165 с.
2. Рассохина Т.В. Организация туристской индустрии. Менеджмент туристских дестинаций. Учебник и практикум для СПО / Т.В. Рассохина – М.: Издательство «Юрайт», 2020. – 210 с.
3. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие для СПО / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова, Е. Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 400 с.

Дополнительные источники:

1. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 242 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31939.html>
2. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Н.Ю. Веселова. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 255 с. — 978-5-394-02391-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57114.html>

Интернет-ресурсы:

1. www.turprofi.ru Профессиональный портал для турагентов.
2. www.tourdom.ru Профессиональный туристский портал.
3. www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия.
4. www.russiatourism.ru Официальный сайт Федерального агентства по туризму.

Периодические профессиональные издания:

1. Турбизнес <http://www.tourbus.ru/>
2. Туризм: практика, проблема, перспективы
3. Официальная туристская газета TTG <http://www.ttg-russia.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Параллельно с изучением учебной дисциплины обучающиеся изучают профессиональный модуль «Предоставление туроператорских услуг» (ПМ 03).

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по модулю:

- наличие высшего профессионального образования в области управления;
- наличие опыта управленческой деятельности или работы на различных должностях в туристской организации;
- преподаватели должны проходить стажировку в туристических организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: наличие высшего профессионального образования в области управления и (или)

туризма, наличие опыта управленческой работы и (или) опыта работы в туристских организациях на различных должностях.