Департамент образования и науки Ивановской области

ОГБПОУ «Плёсский колледж бизнеса и туризма»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 09 Индустрия гостеприимства

для специальности 43.02.10 «Туризм»

2015 г

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного стандарта по специальности 43.02.10 «Туризм» среднего профессионального образования.

Организация разработчик: ОГБПОУ «Плёсский колледж бизнеса и туризма»

Разработчик: Никитина М.Л.

Одобрена цикловой методической комиссией социально- экономических дисциплин.

Протокол № \_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Председатель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1.Паспорт рабочей программы учебной дисциплины 4

2.Структура и содержание учебной дисциплины 7

3.Условия реализации учебной дисциплины 12

4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины 13

1. **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Индустрия гостеприимства»**

**1.1 Область применения рабочей программы.**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 «Туризм» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД).

**1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.**

Дисциплина относится к группе дисциплин профессионального цикла.

**1.3 Цели и задачи учебной дисциплины.**

Требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплиныстудент должен знать:

* возникновение и развитие гостиничного хозяйства;
* виды гостиничных услуг;
* сегментацию рынка гостиничных услуг;
* модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц;
* классификацию средств размещения, типологию гостиниц, номерной фонд, классификацию гостиничных номеров;
* особенности работы в сфере гостиничного хозяйства;
* основные службы гостиницы;
* санитарно- гигиенические требования к содержанию помещений;
* управление персоналом в гостиничном бизнесе;
* систему мотивации персонала в гостиничном бизнесе;
* внутриорганизационные нормативные документы;
* психологию обслуживания, навыки профессионального общения;
* анализ качества обслуживания.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен уметь:

- подготавливать материал дляPR- деятельности гостиничного предприятия;

-оформлять первичные документы в гостиние;

-производить расчет цены за гостиничную услугу;

- составлять должностную инструкцию администратора гостиницы;

- производить расчет показателей качества обслуживания в гостинице.

В результате изучения учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства» формируются следующие компетенции:

- общие компетенции

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 команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), 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, соответствующие основным видам профессиональной деятельности

ПК 4.2 Организовывать и контролировать деятельность подчинённых.

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося60 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося40 часов;

- самостоятельной работы обучающегося20 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) | 60 |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) | 40 |
| в том числе | |
| практические занятия | 10 |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 20 |
| Промежуточная аттестация по текущему контролю | |

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины «Индустрия гостеприимства»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, курсовая работа, самостоятельная работа студентов | Объем часов | Уровень освоения |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1.Введение в индустрию гостеприимства | Возникновение и развитие гостиничного хозяйства. Гостиничные ассоциации. Международные гостиничные правила. | 2 | 1 |
| Самостоятельная работа :  Законодательные основы гостиничного хозяйства | 2 |  |
| 2.Маркетинг в индустрии гостеприимства | Виды гостиничных услуг.  Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства. | 2 | 2 |
| Сегментация рынка гостиничных услуг. Позиционирование гостиничного продукта. | 2 | 2 |
| Практическая работа №1  Подготовка материала для PR- деятельности гостиничного предприятия | 2 |  |
| Самостоятельная работа :  Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания | 2 |  |
| 3. Организационно- управленческая структура мирового гостиничного комплекса | Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц. | 2 | 2 |
| Классификация средств размещения. Типология гостиниц. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров. | 2 | 2 |
| Самостоятельная работа :  Особенности классификаций гостиниц в России.  Проблемы развития гостиничного хозяйства в России | 3 |  |
| 4. Система управления гостиничным хозяйством | Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе. | 2 | 2 |
| Основные службы гостиницы | 2 | 2 |
| Практическая работа №2  Оформление первичных документов в гостинице. | 2 |  |
| Практическая работа №3  Расчет цены за гостиничную услугу | 2 |  |
| Самостоятельная работа :  Управление непрерывным развитием гостиницы | 3 |  |
| 5.Санитарно- гигиенические требования к содержанию помещений | Состав и площади помещений.  Санитарно- техническое оборудование | 2 | 2 |
| Содержание помещений гостиницы. | 2 | 2 |
| Самостоятельная работа :  Общие требования к пятизвездочным гостиницам | 3 |  |
| 6.Управление персоналом в гостиничном хозяйстве | Подбор и подготовка гостиничного персонала.  Управление персоналом. | 2 | 2 |
| Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе. | 2 | 2 |
| Самостоятельная работа :  Размер и система чаевых | 2 |  |
| 7.Внутриорганизационные нормативные документы | Положение о подразделении как инструмент управления персоналом.  Понятие, правила и задачи составления должностной инструкции | 2 | 2 |
| Функциональные обязанности работников гостиницы | 2 | 2 |
| Практическая работа № 4  Составление должностной инструкции администратора гостиницы | 2 |  |
| Самостоятельная работа :  Должностные инструкции службы питания | 3 |  |
| 8. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства | Психология обслуживания. Навыки профессионального общения. | 2 | 2 |
| Практическая работа № 5  Расчет показателей качества обслуживания в гостинице. | 2 |  |
| Аудит качества обслуживания. Анализ качества обслуживания | 2 | 2 |
| Самостоятельная работа :  Способы привлечения потенциальных клиентов | 2 |  |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета

Оборудование учебного кабинета:

посадочные места по количеству обучающихся;

− рабочее место преподавателя;

− комплект учебно-методического материала, тестового материала, практических заданий.

Технические средства обучения:

- интерактивная доска с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор;

- калькулятор

**3.2. Информационное обеспечение обучения** (перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы)

Основные источники

1.       Джон Р. Уокер.В. Гостеприимство: Учебное пособие. – М.: ЮНИТИ, 2009.

2.       Организация и управление гостиничным бизнесом: Учебник/ Под ред. Лесника А.А., Мацицкого И.П., Чернышова А.В. – М., 2011.

3.   Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М., 2007.

4.       Индустрия рекреационных и туристских комплексов: Учебное пособие / Под ред. Вайнштейна С.Ю. – Новосибирск, 2009.

5.       Гостиничный и туристский бизнес: Учебник / Под ред. проф. Чудновского А.Д. – М., 2000.

6.       Нагимова З.А. Управление персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса. – М.: Питер, 2014.

7. А.В. Сорокина Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: Учебное пособие. Москва. Инфра-М, 2013

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Результаты обучения  (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
| *Умения:* |  |
| подготавливать материалPR- деятельности гостиничного предприятия | Практические занятия |
| оформлять первичные документы в гостинице | Практические занятия |
| производить расчет цены за гостиничную услугу | Практические занятия |
| составлять должностную инструкцию администратора гостиницы | Практические занятия |
| производить расчет показателей качества обслуживания в гостинице | Практические занятия |
| *Знания:* |  |
| возникновение и развитие гостиничного хозяйства | Опрос, доклады |
| виды гостиничных услуг | Компьютерные презентации |
| сегментацию рынка гостиничных услуг | Опрос, доклады |
| модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц | Компьютерные презентации |
| классификацию средств размещения, типологию гостиниц, номерной фонд, классификацию гостиничных номеров | Доклады, опрос |
| особенности работы в сфере гостиничного хозяйства | Доклады |
| основные службы гостиницы | Опрос, доклады |
| санитарно- гигиенические требования к содержанию помещений | Доклады |
| управление персоналом в гостиничном бизнесе | Опрос |
| систему мотивации персонала в гостиничном бизнесе | Тестирование |
| внутриорганизационные нормативные документы | Опрос, доклады |
| психологию обслуживания, навыки профессионального общения | Опрос, доклады |
| анализ качества обслуживания | Тестирование |