

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Филиал
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Российский государственный
гуманитарный университет» в г. Домодедово Московской области
(Филиал РГГУ в г. Домодедово)

Отделение среднего профессионального образования

Рабочая учебная программа

дисциплины

ОП.05 Технология гостиничной деятельности

2 курс

Специальность: (код и наименование специальности):

43.02.10 Туризм

Квалификация специалистов среднего звена:

Специалист по туризму

Домодедово

2022 год

ОДОБРЕНА
Предметной (цикловой)
Комиссией профессиональных дисциплин
Протокол
№ 2
От «21» марта 2022 г

Разработана на основе требований
Федерального государственного
образовательного стандарта среднего
профессионального образования (ФГОС
СПО) по специальности 43.02.10 Туризм

Авторы: Пашевская Ирина Александровна – преподаватель отделения
среднего профессионального образования

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
1.1. Общая характеристика рабочей учебной программы дисциплины	4
1.2. Место дисциплины в структуре ППСЗ	4
1.3. Цели и задачи дисциплины	4
1.4. Требования к результатам освоения дисциплины:	4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы в соответствии с учебным планом специальности	7
2.2. Примерный тематический план и содержание дисциплины	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	11
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	11
3.2. Информационное обеспечение обучения	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Общая характеристика рабочей учебной программы дисциплины

Дисциплины «Технология гостиничной деятельности» являются частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.03.10 «Туризм», утвержденного Минобрнауки России № 474 от 07.05.2014 г.

1.2. Место дисциплины в структуре ППССЗ

Дисциплина «Технология гостиничной деятельности» относится к профессиональному учебному циклу учебного плана специальности, профессионального модуля Предоставление турагентских услуг

1.3. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения учебных дисциплин «Технология гостиничной деятельности» являются овладение компетенциями ФГОС СПО базовыми теоретическими знаниями в области технологии и организации туроператорской деятельности и умение использовать их на практике, с целью проектирования и реализации туристского продукта.

Задачи дисциплины

- ознакомление с современными системами классификации гостиничных предприятий в России и за рубежом;
- ознакомление с основными положениями по технологии организации гостиничного бизнеса;
- формирование навыков и умения взаимодействия с клиентами
- развитие навыков проектирования деятельности основных служб гостиничных предприятий.

1.4. Требования к результатам освоения дисциплины:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- предоставления сопутствующих услуг;
- расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;
- работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
- планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;

уметь:

- проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;

- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
- вести документооборот с использованием информационных технологий;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- работать с заявками на бронирование туров;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;

знать:

- способы обработки статистических данных;
- методы работы с базами данных;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- планирование программ турпоездов;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- правила бронирования туров;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

В результате освоения дисциплины формируются следующие 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 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 3.2. Формировать туристский продукт.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы в соответствии с учебным планом специальности

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>187</i>
Обязательные учебные занятия (всего)	<i>130</i>
в том числе:	
лекции	<i>50</i>
лабораторные работы	-
практические занятия	<i>80</i>
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>57</i>
Учебная практика	-
Производственная практика	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

2.2. Примерный тематический план и содержание дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Форма проведения занятия	Уровень освоения темы
1	2	3	4	5	

Технология гостиничной деятельности					
Тема 1. Эволюция индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала		ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 8, ОК 9 ПК 3.2		
	Развитие индустрии гостеприимства в Европе. Эволюция американской индустрии гостеприимства. Гостиничная и ресторанная индустрия России. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии: расширение – географическое и горизонтальное, специализация, использование такого маркетингового инструмента как торговая марка, интеграция, стратегические альянсы. Модели организации гостиничного дела: модель Ритца, модель Кеманси Уильсона, модель «независимых» гостиничных цепочек.	8		Лекция	1
	Практические занятия: Практическое занятие № 1 Рефераты с элементами презентации	12		Дискуссия	2,3
Тема 2. Классификация средств размещения	Содержание учебного материала		ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 8, ОК 9 ПК 3.2		
	Специфика гостиничных услуг: неосвязаемость, одновременность процессов производства и потребления, ограниченная возможность хранения, непостоянство качества, сезонность спроса. Классификация гостиничных продуктов – структурная и уровневая. Стандартная международная классификация средств размещения. Классификация средств размещения по вместимости номерного фонда: малые, средние, большие и мега-отели. Классификация средств размещения по целевому рынку: бизнес-отели, гостиницы при аэропортах, сюит – отели, апарт – отели, резидентские гостиницы, EuseHotel, курортные гостиницы, гостиницы B&B, казино – отели, конгресс – отели, таймшер – отели, альтернативные средства размещения. Классификация средств размещения по уровню комфорта. Подходы к применению систем категоризации средств размещения в ряде стран. Основные критерии классификации отелей в разных странах. Стандартная российская классификация средств размещения. Системы добровольной сертификации услуг средств размещения. Основная терминология по видам номеров в гостинице	8		Лекции	2
	Практические занятия: Вопросы для собеседования	12		Групповая дискуссия	2,3

	Рефераты с элементами презентации				
Тема 3. Развитие гостиничного дела. Правила предоставления гостиничных услуг.	Содержание учебного материала		ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 8, ОК 9 ПК 3.2		
	Франчайзинг. Франчайзинговые стратегии расширения. Основные преимущества и недостатки франчайзинга для франшизодателя и франшизополучателя. Формы франчайзинга. Управляющая компания и её функции. Оценка независимого варианта. Интеграция в гостиничном бизнесе. Правила предоставления гостиничных услуг: порядок оформления проживания, права потребителей, работа с претензиями	8		Лекции	2
	Практические занятия Вопросы для собеседования Рефераты с элементами презентации	12		Дискуссия	2,3
Тема 4. Особенности управления средствами размещения разных типов	Содержание учебного материала		ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 8, ОК 9 ПК 3.2		
	Определение организационной структуры. Типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства: линейный, функциональный, линейно-функциональный. Примерная организационная структура гостиничного предприятия. Типовая пирамидальная структура управления гостиницей. Классификация затрат времени менеджеров по видам деятельности и уровням управления. Распределение рабочего времени по менеджменту и специальности. Отличия служб, относящихся к административной зоне «переднего плана» от служб административной зоны «заднего плана». Центры прибыли и центры поддержки в гостиничном предприятии	6		Лекции	2
	Практические занятия Тестирование по теме	12			2,3
Тема 5. Принципы функционирования основных служб гостиницы. Жизнедеятельность гостиничного предприятия	Содержание учебного материала Служба управления номерным фондом: служба приема и размещения, обслуживающий персонал в униформе, служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы. Служба питания и напитков: кухня, отдел банкетного обслуживания, отдел обслуживания на этажах, отдел барного обслуживания, отдел ресторанного обслуживания, отдел закупок. Медицинская служба. Инженерно-техническая служба: ремонтно-эксплуатационная и служба инженерных сетей и коммуникаций. Служба маркетинга и продаж: отдел продаж, отдел по рекламе и PR, отдел обслуживания банкетов и конференций. Финансовая служба. Служба безопасности отеля:	6	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 8, ОК 9 ПК 3.2	Лекции	2

	<p>отдел режима и охраны, группа инженерно-технической защиты, противопожарная охрана. Принципы функционирования отдела кадров в гостинице. Система работы персонала. Управление корпоративной культурой в гостинице. Специфика работы гостиничного предприятия. Специфика работы отделения обслуживания. Специфика деятельности служб, обеспечивающих работу отделения обслуживания. Компьютерные программы в гостиничных предприятиях. Уровень обслуживания. Программы лояльности. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице. Организация бытового обслуживания. Транспортные услуги. Культурные мероприятия. Протокол в гостинице. Продажа гостиничных пакетов</p>				
	<p>Практические занятия Тестирование по теме Решение ситуационных задач</p>	12			
<p>Тема 6. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства</p>	<p>Содержание учебного материала Финансовый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства: основные задачи, этапы формирования финансовой стратегии. Основные инструменты финансового менеджмента: инвестиционный менеджмент, бюджетирование, финансовый анализ, лизинг, страхование. Инновационный менеджмент: сферы освоения инноваций, основные мотивы к внедрению инноваций, классификация инноваций: по степени рыночной новизны, по причине поведения, по объекту. Антикризисный менеджмент: виды кризиса, процесс антикризисного управления, этапы разработки антикризисной стратегии. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства: формирование объективного уровня качества гостиничного продукта, типология элементов обслуживания, принципы менеджмента качества, документация гостиничного предприятия при внедрении менеджмента качества. Специфика стандартов серии ISO-9000</p>	6	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 8, ОК 9 ПК 3.2	Лекции	3
	<p>Практические занятия Контрольная работа</p>	12			
<p>Тема 7</p>	<p>Содержание учебного материала Основные фонды гостиничных предприятий. Инженерно-техническое оснащение гостиниц. Прачечная в гостинице. Экстерьер здания гостиницы. Объемно-планировочное</p>	6	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 8, ОК 9 ПК 3.2	Лекции	2

7. Имущественный комплекс гостиницы	решение гостиниц. Общественная часть гостиницы. Жилая часть гостиницы. Интерьер и его влияние на качество обслуживания. Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц. Текстильные материалы в интерьере гостиниц. Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц. Декоративное оформление помещений в гостинице. Система планово-предупредительного ремонта.				
	Практические занятия Рефераты с элементами презентации	12			
Самостоятельная работа при изучении раздела Оформить опорный конспект по основным тенденции развития для мировой гостиничной индустрии: сущность стратегии географического расширения гостиничных предприятий и её отличие от горизонтального расширения, значение торговой марки для гостиничных предприятий, интеграция как одно из направлений развития гостиничной индустрии, стратегические альянсы в гостиничном бизнесе.					

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета гуманитарных и социально-экономических дисциплин: ученические столы, стулья, стол для преподавателя, доска.

Технические средства обучения: мультимедийный проектор, ноутбук.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории: не предусмотрено

3.2. Информационное обеспечение обучения

Источники

Основная литература

1. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen : учебное пособие / сост. Н. П. Алексеева. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 344 с. - ISBN 978-5-9765-0850-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1595820>
2. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учеб. пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/961505>

Дополнительная литература

1. Шитов, В. Н. Искусство гостеприимства : учебное пособие / В.Н. Шитов. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 227 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1016654. - ISBN 978-5-16-015080-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1016654>
2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007976>

Интернет ресурсы:

1. Электронная библиотека <https://znanium.com>
2. Электронная библиотека www.iprbookshop.ru
3. Электронная библиотека <https://urait.ru/>
4. Портал «Гуманитарное образование» <http://www.humanities.edu.ru/>.
5. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>.
6. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru>
7. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» <http://school-collection.edu.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.2. Формировать туристский продукт	<ul style="list-style-type: none">- проводить анализ деятельности других туркомпаний;- обрабатывать информацию и анализировать результаты;- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;- работать с информационными и справочными материалами;- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;- вести документооборот с использованием информационных технологий;	Практические задания самостоятельная работа

	<ul style="list-style-type: none"> - рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; - работать с заявками на бронирование туров; - использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном 	
--	--	--

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только формирование профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к будущей профессии. Активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности	Практические задания самостоятельная работа

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области рекламной деятельности	Практические задания самостоятельная работа
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	Демонстрация способности Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Практические задания самостоятельная работа
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	Нахождение информации для Выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития и ее использование	Практические задания самостоятельная работа
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Практические задания самостоятельная работа.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно обращаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействии с обучающимися, преподавателями и в ходе обучения	Практические задания самостоятельная работа
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. Анализ инноваций в области туристской деятельности	Практические задания самостоятельная работа

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

Комплект фонда оценочных средств хранится в отделении среднего профессионального образования филиала РГГУ в г. Домодедово

Состав программного обеспечения (ПО), современных профессиональных баз данных БД и информационно-справочные систем (ИСС) (2022 г.)

1. Перечень ПО

Таблица 1

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Операционная система тонких клиентов WTware	WTware	Лицензионное

2	Windows server 2008	Microsoft	Лицензионное
3	Microsoft office 2010/2013	Microsoft	Лицензионное
4	Windows 7 Pro	Microsoft	Лицензионное
5	MyTestXPro	MyTestX	Лицензионное
6	Windows server 2012	Microsoft	Лицензионное
7	Windows 8.1	Microsoft	Лицензионное
8	Windows 10 Pro	Microsoft	Лицензионное
9	Dr. Web	Dr. Web	Лицензионное
10	Касперский	Лаборатория Касперского	Свободно распространяемое
11	Adobe Acrobat Reader 9	Adobe Systems	Лицензионное
12	Zoom	Zoom	Свободно распространяемое
13	Discord	Discord	Свободно распространяемое