

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

_____ Булаш Е.Ш.

Приказ № ____ от _____ 20 ____ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП 10 «Организация гостиничного хозяйства»

Специальность 43.02.10 «Туризм»



г. Симферополь, 2021

Рабочая программа учебной дисциплины «*Организация гостиничного хозяйства*» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 «Туризм», входящей в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ» Гринь С.Н.

Рабочая программа учебной дисциплины «*Организация гостиничного хозяйства*» рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) общепрофессиональных дисциплин («ОП»)

Протокол № __ от «__» _____ 2021 г.
Председатель ЦМК «ОП»
_____ Ярцева В.В.

Рабочая программа учебной дисциплины «Дополнительные сервисные услуги» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 «Туризм».

Протокол № __ от «__» _____ 2021 г.

Методист

_____ Донченко Я.А.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА»	4
1.1. Область применения программы	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы	4
1.3. Цели и планируемые результаты освоения учебной дисциплины Рекомендуемое количество часов на освоение программы	
1.4. учебной дисциплины	5
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА»	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА»	12
3.1. Материально-техническое обеспечение	12
3.2. Информационное обеспечение реализации программы	12
3.2.1. Печатные издания	12
3.2.2. Электронные издания и ресурсы	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА»	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация гостиничного хозяйства» является вариативной частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 «Туризм», входящих в укрупненную группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы – программы подготовки специалистов среднего звена

В соответствии с учебным планом учебная дисциплина «Организация гостиничного хозяйства» относится к циклу «Общепрофессиональная подготовка».

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

В результате освоения дисциплины, обучающиеся должны

уметь:

- выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;
- осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;
- планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;
- организовывать работу коллектива и команд;.
- использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;
- излагать свои мысли на государственном языке;
- использовать информационные технологии в профессиональной деятельности;
- формировать гостиничный продукт (гостиничную услугу), соответствующий требованиям потребителей;
- подбирать технологию оказания дополнительных услуг в соответствии с требованиями потребителя;
- применять современные технологии в работе с потребителями.

знать:

- стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий;

- содержание актуальной нормативно-правовой документации;
- возможные траектории профессионального развития и самообразования;
- психологию коллектива;
- правила оформления документов;
- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности;
- виды основных и дополнительных услуг, оказываемых гостиничным предприятием;
- технологию разработки и формирования услуг гостиничного продукта.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть общими и профессиональными компетенциями:

ОК. 01 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК. 02 Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК.03 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК.04 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК.05 Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК.06 Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК.07 Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК.08 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК.09 Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

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.1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
- ПК.1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
- ПК.1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
- ПК.1.7 Оформлять документы строгой отчетности.
- ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
- ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
- ПК.2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
- ПК.2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.
- ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
- ПК.2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.
- ПК. 3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.
- ПК. 3.2 Формировать туристский продукт.
- ПК. 3.3 Рассчитывать стоимость туристского продукта.
- ПК.3.4 Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.
- ПК. 3.5 Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг.
- ПК. 4.1 Планировать деятельность подразделения.
- ПК. 4.2 Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
- ПК. 4.3 Оформлять отчетно-планирующую документацию.
- ПК. 4.4 Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы.
- ПК. 5.1 Разрабатывать экскурсионную программу.
- ПК. 5.2 Подготавливать информационные материалы по теме экскурсий.
- ПК. 5.3 Проводить экскурсию в соответствии с заявкой потребителя экскурсионной услуги.
- ПК. 5.4 Инструктировать туристов о правилах поведения во время экскурсии.

ПК. 5.5 Взаимодействовать со сторонними организациями (музеями, объектами общественного питания, транспортными компаниями) по формированию и реализации экскурсионных программ.

ПК. 5.6 Оформлять отчетную документацию по выполнению программы экскурсии.

Освоение учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

ЛР 4.Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 13. Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»

ЛР 14. Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение учебной дисциплины:

Работа во взаимодействии педагога и обучающегося 135 часов, в том числе:

- обязательной нагрузки обучающегося 96 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 39 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы «Организация гостиничного хозяйства»

Вид учебной работы	Объем часов
Объем учебной дисциплины	135
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	39
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем)	96
в том числе:	
теоретическое обучение	62
лабораторные работы (если предусмотрено)	-
практические занятия (если предусмотрено)	34
курсовая работа(проект) (если предусмотрено)	-
Итоговая аттестация	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Организация гостиничного хозяйства»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся		Объем часов	Домашнее задание
1	2		3	4
ОП. 10 Организация гостиничного хозяйства				
Раздел 1. История развития мировой гостиничной индустрии	Содержание учебного материала		8	
Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела	1.	Введение в дисциплину.	1	конспект
			1	
	2.	Этапы становления мировой гостиничной индустрии.	1	конспект
			1	
	3.	История развития гостиничной индустрии в России.	1	подготовка рефератов
			1	
	4.	Развитие гостиничной индустрии на современном этапе.	1	конспект, О-1, стр.10-12
			1	
	Практическое занятие 1		2	
	1.	Выдающиеся представители гостиничного бизнеса	1	Подготовка рефератов, презентаций
1				
Тема 1.2. Нормативно-правовое регулирование гостиничного дела	Содержание учебного материала		4	
	1.	Законодательные основы гостиничного хозяйства.	1	Подготовить сообщение
			1	
	2.	Правила предоставления гостиничных услуг.	1	О-1, стр.148-151, подготовится к П.Р № 2
			1	
	Практические занятия 2-3		4	
	1.	Работа с нормативными документами.	1	Завершение работы
			1	
	2.	Мировые гостиничные цепи	1	Подготовка рефератов
			1	

Раздел 2. Индустрия размещения туристов	Содержание учебного материала		4	
Тема 2.1. Классификация Гостиниц	1.	Международная классификация гостиниц по ВТО.	1	конспект, Д-1, стр.15-20
			1	
	2.	Российская классификация гостиниц	1	конспект
			1	
	Практическое занятие 4		2	
	1.	Составление таблицы «Классификация гостиниц»	1	Завершение работы
1				
Тема 2.2. Типология средств размещения	Содержание учебного материала		4	
	1.	Типология средств размещения. Характеристика отелей, отелей-люкс.	1	конспект, О-1, стр.14-17
			1	
	2.	Характеристика мотелей разного типа, флотеля, ботеля, ротеля.	1	конспект, О-1, стр.14-17
			1	
	Практическое занятие 5		2	
	1.	Решение заданий с использование гостиничных сокращений	1	
			1	
Тема 2.3. Классификация номерного фонда гостиниц.	Содержание учебного материала		4	
	1.	Классификация номерного фонда гостиниц.	1	конспект, Д-1, стр.12-15
			1	
	2.	Характеристика номерного фонда в зависимости от специфики гостиничного предприятия.	1	Подготовить сообщение
			1	
	Практическое занятия 6		2	
	1.	Составление таблицы «Классификация гостиничных номеров»	1	Завершение работы
			1	
Раздел 3. Организационная структура управления гостиницей	Содержание учебного материала		6	
Тема 3.1. Типы организационных структур в гостинице	1.	Линейная и функциональная структура управления	1	конспект
			1	
	2.	Линейно-функциональная структура управления	1	конспект
			1	

	3.	Контрольная работа 1	1	
			1	
	Практическое занятия 7		2	
	1.	Составление примерной схемы организационной структуры отеля на конкретном примере	1	Завершение работы
			1	
Раздел 4. Основные гостиничные службы, их функции и принципы взаимодействия	<i>Содержание учебного материала</i>		6	
Тема 4.1. Технология работы службы бронирования	1.	Характеристика основных гостиничных служб	1	конспект, О-1, стр.73-75
			1	
	2.	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинце	1	конспект, О-1, стр.76-81
			1	
	3.	Служба бронирования в гостинице: функции, цели и состав персонала. Типы бронирования (гарантированное, негарантированное)	1	конспект, О-1, стр.81-83
			1	
	Практическое занятие 8		2	
	1.	Преимущества и недостатки типов бронирования	1	Завершение работы
			1	
Тема 4.2. Технология работы службы приема и размещения	<i>Содержание учебного материала</i>		8	
	1.	Встреча, прием туристов, регистрация и размещение.	1	конспект, О-1, стр 104-108
			1	
	2.	Виды документации службы приема и размещения	1	конспект
			1	
	3.	Консультирование в гостей в процессе проживания	1	конспект, О-1, стр.109-112
			1	
	4.	Выезд и выписка гостя	1	конспект, О-1, стр.134-140
			1	
	Практические занятия 9,10		4	
	1.	Решение ситуаций по оказанию помощи гостю во время проживания	1	Завершение работы
			1	

	2.	Работа с документами службы приема и размещения	1	Конспект	
			1		
Тема 4.3. Технология работы службы номерного фонда	Содержание учебного материала		8		
	1.	Виды гостиничных помещений	1	конспект, Д-1, стр.27-30	
			1		
	2.	Организация уборочных работ	1	конспект, Д-1, стр.51-53	
			1		
	3.	Подготовка номера к заселению. Перевод гостя в другой номер	1	конспект	
			1		
	4.	Стандарты качества уборки в гостиницах.	1	конспект	
			1		
	Практические занятия 11, 12			4	
	1.	Составление информационной папки для гостей	1	Завершение работы	
			1		
2.	Презентация: «Виды уборочного оборудования и моющих средств, используемых при уборке номера»	1	Завершение работы		
		1			
Тема 4.4. Организация питания	Содержание учебного материала		4		
	1.	Организация питания в гостиницах	1	конспект, Д-1, стр.185-187	
			1		
	2.	Виды и методы питания туристов в гостинице. Виды завтраков	1	конспект, Д-1, стр.203-207	
			1		
Тема 4.5. Организация предоставления гостям дополнительных услуг	Содержание учебного материала		6		
	1.	Предоставление лечебно-оздоровительных, развлекательных услуг	1	конспект, Д-1, стр.140-142	
			1		
	2.	Предоставление транспортных услуг	1	конспект, Д-1, стр.158-161	
			1		
	3.	Контрольная работа 2	1	-	
			1		
	Практические занятия 13-17			8	
	1.	Анализ системы организации питания клиентов в гостиницах г.Симферополя	1	Завершение работы	
			1		
	2.	Организация досуга и отдыха в гостиничных предприятия	1	Завершение работы	

			1	
	3.	Учебная экскурсия в гостиницу	6	Составление отчета
		Дифференцированный зачет	2	-
		Самостоятельная работа обучающихся 1.Соотношение индустрии туризма и индустрии гостеприимства. 2.Отечественные и зарубежные взгляды на проблему структурирования индустрии туризма и гостеприимства. 3.Внешние и внутренние факторы развития индустрии гостеприимства. 4.Основные тенденции развития индустрии гостеприимства. 5.Основные тенденции развития международного туризма. 6.Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства. 7.Модели организации гостиничного дела. 8.Стандартная классификация средств размещения ВТО. 9.Специфика американской классификации отелей? 10.Классификация гостиниц в Российской Федерации? 11.«Профессиональная этика», какие элементы ее образуют? 12.Типы клиентов по особенностям их поведения. 13.Охарактеризуйте основные типы клиентов гостиницы. 14.Культура сервиса, ее разновидности. 15.Назовите важнейшие особенности взаимодействия персонала отеля с клиентами.	39	
			96+39= 135 ч.	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета «Организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»; лаборатории «Гостиничный номер».

Оборудование учебного кабинета: посадочные места студентов, рабочее место преподавателя, рабочая доска; наглядные пособия (учебники, плакаты, стенды, карточки, раздаточный материал, комплекты практических работ).

Технические средства обучения: компьютеры с лицензионным программным обеспечением, переносной мультимедийный проектор, подключенный к ПК, ноутбук преподавателя.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные акты

1. Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. / Российская газета. – 1993. – 25 декабря. Официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008. / Российская газета. – 2009. – 21 января.
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 30.07.2010 № 242-ФЗ / Российская газета. – 2010. – 9 февраля.
3. Постановление Правительства Российской Федерации «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25 апреля 1997 г. (с добавлениями и изменениями от 09 декабря 2015 года № 1058).

Основные источники:

1. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М. : Издательство Юрайт, 2017. – 356 с.

Дополнительные источники:

1. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 320 с.

2. Электронные издания и ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>
2. www.hotelnews.ru
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. <http://all-hotels.ru>
5. <http://www.amadeus.ru/>
6. <http://www.gaomoskva.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
<ul style="list-style-type: none"> • Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий • Содержание актуальной нормативно-правовой документации • Современная научная и профессиональная терминология • Возможные траектории профессионального развития и самообразования Особенности социального и культурного контекста • Правила оформления документов. Современные средства и устройства информатизации • Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности • Виды основных и дополнительных услуг, оказываемых гостиничным предприятием • Технологии разработки и формирования услуг гостиничного продукта • Анализировать эффективность оказания различного рода дополнительных гостиничных услуг с точки зрения потребителей 	<p>Характеристики демонстрируемых знаний</p> <p>Ответы на вопросы на знание и понимание</p> <p>Соответствие критериям оценки</p> <p>Оценка результатов</p>	<p>Тестирование</p> <p>Устный опрос</p> <p>Оценка результатов выполнения практической работы</p> <p>Устный индивидуальный и фронтальный опрос.</p> <p>Выполнение заданий по рабочей тетради.</p> <p>Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий.</p> <p>Экспертная оценка решения ситуационных задач.</p>

Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
<ul style="list-style-type: none"> • Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. • Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. • Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. • Организовывать работу коллектива и команды • Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. Излагать свои мысли на государственном языке • Оформлять документы использовать информационные технологии в профессиональной деятельности • Формировать гостиничный продукт (гостиничную услугу), соответствующий требованиям потребителей. • Подбирать технологию оказания дополнительных услуг в соответствии с требованиями потребителя. • Готовность применять современные технологии в работе с потребителями 	<p>Оценка результатов</p> <p>Выполнения ситуационных задач</p> <p>Точность оценки, самооценки выполнения заданий</p> <p>Ответы на вопросы на знание и понимание</p>	<p>Текущий контроль</p> <p>Экспертная оценка демонстрируемых умений и выполняемых действий при решении поставленных задач</p> <p>Устный опрос</p> <p>Оценка выполнения ситуационных задач</p> <p>Оценка внеаудиторной самостоятельной работы</p> <p>Тестирование</p> <p>Промежуточная аттестация</p> <p>Дифференцированный зачет, проводимый в виде устных ответов</p>