

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»

Е.Ш.Булаш
Приказ № 31.02 от 31.02 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП 10. Дополнительные сервисные услуги

Специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»



г. Симферополь, 2020

Рабочая программа учебной дисциплины «Дополнительные сервисные услуги» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», 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» Щербакова Е.В.

Рабочая программа учебной дисциплины «Дополнительные сервисные услуги» рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) общепрофессиональных дисциплин («ОП»)

Протокол № 1 от «28» 08 2020 г.

Председатель ЦМК «ОП»

Гришко М.Н.

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 43.02.14 «Гостиничное дело».

Протокол № 1 от «31» 08 2020 г.

Методист

Вистяжская С.А.

СОДЕРЖАНИЕ

| | стр. |
|--|------|
| 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ» | 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 «ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ» | 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 «ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ» | 11 |
| 3.1. Материально-техническое обеспечение | 11 |
| 3.2. Информационное обеспечение реализации программы | 11 |
| 3.2.1. Печатные издания | 11 |
| 3.2.2. Электронные издания и ресурсы | 12 |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ» | 13 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Дополнительные сервисные услуги» является вариативной частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», 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 «Дополнительные сервисные услуги» относится к циклу «Общепрофессиональная подготовка».

1.3. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины

| Код ПК, ОК | Умения | Знания |
|-------------------|--|---|
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. | Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий |
| ОК 02. | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности. | Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие. | Возможные траектории профессионального развития и самообразования |
| ОК 04. | Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности |
| ОК 05. | Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы | Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов |
| ОК 09. | Использовать информационные технологии в профессиональной | Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное |

| | деятельности | обеспечение в профессиональной деятельности |
|---------|---|---|
| ПК 1.1. | Формировать гостиничный продукт (гостиничную услугу), соответствующий требованиям потребителей. | Виды основных и дополнительных услуг, оказываемых гостиничным предприятием |
| ПК 1.2. | Подбирать технологию оказания дополнительных услуг в соответствии с требованиями потребителя. | Технологии разработки и формирования услуг гостиничного продукта |
| ПК 1.3. | Готовность применять современные технологии в работе с потребителями | Анализировать эффективность оказания различного рода дополнительных гостиничных услуг с точки зрения потребителей |

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение учебной дисциплины:

Работа во взаимодействии педагога и обучающегося 56 часа, в том числе:

- обязательной нагрузки обучающегося 52 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 2 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы «Дополнительные сервисные услуги»

| Вид учебной работы | Объем часов |
|--|--------------------|
| Объем учебной дисциплины | 56 |
| Самостоятельная работа обучающегося (всего) | 2 |
| Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем) | 52 |
| в том числе: | |
| теоретическое обучение | 40 |
| лабораторные работы (если предусмотрено) | - |
| практические занятия (если предусмотрено) | 12 |
| контрольные работы | - |
| курсовая работа(проект) (если предусмотрено) | - |
| Промежуточная аттестация | 2 |

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «Дополнительные сервисные услуги»

Приложение

| Наименование разделов и тем | Тема и форма аудиторного занятия/тема самостоятельной работы обучающихся | | Домашнее задание | Объем часов | Уровень освоения |
|--|--|--|-------------------|-------------|------------------|
| 1 | 2 | | 3 | 4 | 5 |
| ОП.11 Дополнительные сервисные услуги | | | | | |
| Тема 1. Виды гостиничных услуг | Содержание учебного материала | | | 6 | |
| | 1. | Понятие «услуга». Основные и дополнительные услуги в гостинице. Порядок их предоставления. | Конспект, термины | 1 | 1 |
| | | | | 1 | |
| | 2. | Правила предоставления сопутствующих услуг в гостинице. | О.1 с.140-141 | 1 | 1 |
| | | | | 1 | |
| | Самостоятельная работа | | | 2 | |
| | Основные и дополнительные услуги в гостинице. | | Оформить работу | 1 | 1 |
| | | 1 | | | |
| | | | | | |
| Тема 2. Экскурсионное обслуживание | 3. | Организация экскурсионного обслуживания в гостинице. Классификация экскурсий. | О.1 с.148-151 | 1 | 1 |
| | | | | 1 | |
| Тема 3. Организация бизнес-услуг в гостинице | Содержание учебного материала | | | 16 | |
| | 4. | Назначение, оборудование и услуги бизнес-центра. | О.1 с.141-145 | 1 | 1 |
| | | | | 1 | |
| | 5. | Представление услуг сервис-бюро. | О.1 с.146-148 | 1 | 1 |
| | | | | 1 | |
| | 6. | Телекоммуникационные услуги гостинице. | О.1с.152-155 | 1 | 1 |
| | | | | 1 | |
| | 7. | Оказание персональных, торговых и банковских услуг. | О.1с.155-158 | 1 | 1 |

| | | | | | |
|--|--|--|-------------------|-----------|---|
| | | | | 1 | |
| | 8. | Организация транспортных услуг в отеле. Трансфер. | O.1с.158-161 | 1 | 1 |
| | 9. | Фитнес и СПА-индустрия. | O.1с.177-183 | 1 | 1 |
| | Практическое занятие № 1 | | | | |
| | 10. | Преимущества и недостатки транспортных средств. | Оформить работу | 1 | 1 |
| | Практическое занятие № 2 | | | | |
| | 11. | Анализ рынка СПА-услуг на примере одного из городов Крыма. | Оформить работу | 1 | 1 |
| | Тема 4. Анимационные услуги в гостинице | | | | |
| | Содержание учебного материала | | | 16 | |
| | 12. | Гостиничная анимация. Анимационные программы гостеприимства. | O-1,стр 161-163 | 1 | 1 |
| | 13. | Технология разработки анимационных услуг. Методики разработки анимационных программ. | O.1с.161-167 | 1 | 1 |
| | 14. | Типы и виды анимационных программ в сервисе и туризме. | O.1с.167-171 | 1 | 1 |
| | 15. | Классификация туристов. Особенности работы с туристами разных категорий. | Конспект | 1 | 1 |
| | Практическое занятие № 3 | | | | |
| | 16. | Разработка программ анимационных услуг. | Завершение работы | 1 | 1 |
| | Практическое занятие № 4 | | | | |

| | | | | | |
|--|--------------------------------------|---|----------------------|-----------|---|
| | 17. | Должностная инструкция менеджера по анимации, аниматора. | Завершение работы | 1 1 | 1 |
| Тема 5. Организация и проведение конгрессных мероприятий | Содержание учебного материала | | | 4 | |
| | 18. | Особенности организации конгрессных мероприятий | Д-1, с.180-183 | 1 1 | 1 |
| | 19. | Помещения для банкетов и конференций | Д-1, с. 183-185 | 1 1 | 1 |
| | | | | | |
| Тема 6. Исследование и продвижение дополнительных гостиничных услуг | Содержание учебного материала | | | 14 | |
| | 20. | Понятие и сущность маркетинговых исследований. | Подготовка сообщений | 1 1 | 1 |
| | 21. | Методика и этапы проведения маркетинговых исследований в гостинице. | Д-1, с.158-160 | 1 1 | 1 |
| | 22. | Методы продвижения дополнительных гостиничных услуг. | конспект | 1 1 | 1 |
| | 23. | Понятие и управление качеством гостиничных услуг. | О.1 с.169 | 1 1 | 1 |
| | 24. | Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Страхование гостиничных услуг. | Д-1, с.154-156 | 1 1 | 1 |
| | Практическое занятие № 5 | | | | |
| | 25. | Проведение маркетингового исследования дополнительных услуг в гостинице. | Оформить работу | 1 1 | 1 |
| | Практическое занятие № 6 | | | | |
| | 26. | Анализ ресурсов отеля для организации гостиничной анимации. | Оформить работу | 1 1 | 1 |
| | 27 | Промежуточная аттестация | 2 | | |

| | | |
|--|---------------|-----------|
| | Bcero: | 56 |
|--|---------------|-----------|

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ»

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. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студ. учреждений сред. проф. Образования / И.И. Потапова. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 320 с.

Дополнительные источники:

1. Гаранин Н.И., Булыгина И.И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации: учебное пособие. – М.: Российская международная академия туризма, 2006. - 119 с.
2. Третьякова Т. Н. Анимационная деятельность в социально- культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для вузов / Т. Н. Третьякова. – М. : Академия, 2008.

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>75% правильных ответов</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>Экспертная оценка умений, демонстрируемых обучающимся, при выполнении практических заданий в ходе дифференцированного зачета</p> |