

**Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Иркутской области
«Иркутский колледж экономики, сервиса и туризма»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА
(ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ)**

2016 г.

Программа учебной дисциплины «Основы гостиничного сервиса (введение в специальность)» разработана ГАПОУ ИКЭСТ в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **43.02.11 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС** (базовой подготовки).

Одобрена предметно-цикловой комиссией
Председатель: Т.В. Новопашина
«05» _____ 2016 г.

Утверждаю:
Заместитель директора по учебной работе
Т.И. Сарнавская
«05» _____ 2016 г.

Согласовано:
заместитель директора по научно-методической работе
Т.Д. Соколова
«05» _____ 2016 г.

Рассмотрена на заседании НМС
Протокол № 2 от 15.08.2016

Организация-разработчик: Областное государственное автономное образовательное учреждение среднего профессионального образования Иркутский колледж экономики сервиса и туризма

Разработчик: Синькова Елена Ивановна, преподаватель ГАПОУ ИКЭСТ

Рецензент:
(от работодателя)

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	12
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ ПРИМЕРНОЙ ПРОГРАММЫ

1. 1.1. Цели преподавания дисциплины

«Основы гостиничного сервиса (введение в специальность)» является одной из общепрофессиональных дисциплин в системе подготовки менеджера гостиничного сервиса. Область профессиональной деятельности выпускников специальности «Гостиничный сервис»: организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения.

Эффективность деятельности менеджера на этих предприятиях во многом зависит от базовых знаний, входящих в дисциплину «Основы гостиничного сервиса (введение в специальность)», которые позволяют оценить свои возможности и убедиться в правильности выбора специальности на первых этапах ее освоения.

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов систематизированных знаний в сфере гостиничного сервиса, умения оценить адекватность своего профессионального выбора и возможности профессионального развития в гостиничном сервисе.

1.2. Задачи изучения дисциплины:

Главной учебной задачей является передача студентам необходимых знаний, умений и навыков, в том числе:

- теоретических знаний в области организации обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения;
- прикладных знаний о перечне и функционале профессий рабочих, должностей служащих в гостиничном сервисе;
- методов формулирования задач профессионального и личностного развития;
- умений и навыков практических действий, необходимых специалистам для грамотного выполнения функциональных обязанностей, предусмотренных квалификационными требованиями;
- навыков самостоятельного овладения новыми знаниями по гостиничному сервису

В результате освоения дисциплины:

Студент должен знать:

- перечень и функционал профессий рабочих, должностей служащих в гостиничном сервисе;
- особенности организация обслуживания в гостиницах, туристских комплексах и других средствах размещения;
- сущность и социальную значимость своей будущей профессии;
- задачи профессионального и личностного развития;

Студент должен уметь:

- формулировать задачи профессионального и личностного развития;
- самостоятельно использовать полученные знания в процессе последующего обучения в соответствии с учебными планами подготовки

специалистов и практической деятельности на предприятиях гостиничного сервиса;

– быть способным заниматься самообразованием и осознанно планировать повышение квалификации;

Студент должен владеть:

– специальной профессиональной терминологией и лексикой данной дисциплины;

– устойчивым интересом к будущей профессии;

Студент приобретает навыки:

– самостоятельного овладения новыми знаниями по гостиничному сервису.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Результатом освоения программы дисциплины является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности предоставления туристских услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ПК 2.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Структура учебной дисциплины

очная форма обучения

вид учебной работы	объем часов
обязательная аудиторная работа	32
в т. ч. практические занятия	12
самостоятельная работа студентов	16
курсовое исследование	0

заочная форма обучения

вид учебной работы	объем часов
обязательная аудиторная работа	14
в т. ч. практические занятия	10
самостоятельная работа студентов	34
курсовое исследование	0

3.2. Содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение в предмет		1	
	Цель и задачи дисциплины, её роль в формировании у студентов профессиональных компетенций. Краткая характеристика основных разделов дисциплины. Порядок и форма проведения занятий, использование основной и дополнительной литературы.		

	Рекомендации по организации самостоятельной работы студентов при изучении дисциплины		
Тема 1. Основные понятия курса. Основы гостеприимства.		5	
	Содержание	3	
1	Состав индустрии туризма и гостеприимства. Основы гостеприимства. Принципы гостеприимства.		2
2	«Гостиничное обслуживание», «гостиничный сервис», «гостеприимство », «гостиница».		2
3	Отличие сервиса от обслуживания.		2
4	Специфические признаки гостиницы.		2
	Практические занятия	2	
1	Дискуссия « Тожественность понятий «сервис» и «гостеприимство»		
	Самостоятельная работа студентов	4	
Тема 2. Типология средств размещения. Типы и категории гостиничных предприятий.		6	
	Содержание	4	
1	Типология средств размещения.		2
2	Типы и категории гостиничных предприятий.	2	
	Практические занятия	2	
1	Коллоквиум		2
	Самостоятельная работа студентов	4	
Тема 3. Профессии в гостиничном сервисе		4	
	Содержание	2	
1	Описание профессии и требование к кандидатам		2
2	История профессии		2
	Практические занятия	2	
1	Деловая игра «Могу ли я работать в гостиничном сервисе»		
	Самостоятельная работа студентов	2	
Тема 4. Профессиональные компетенции, методы их		2	
	Содержание	2	

формирования и развития.	1	Перечень профессиональных компетенций		2
	2	Источники информации для их развития		2
	3	Методы их формирования и развития		2
	Практические занятия		0	
	Самостоятельная работа студентов		0	
Тема 5. История развития гостиничного сервиса.			8	
	Содержание		6	
	1	Гостеприимство в Древней Греции , Древнем Риме, на Древнем Востоке.		2
	2	Развитие услуг временного размещения в средние века в Европе.		2
	3	История русского гостеприимства.		2
	4	История иркутского гостеприимства.		2
	Практическая работа		2	
	1	Деловая игра «Экскурсия по историческим памятникам гостеприимства Иркутска».		
	Самостоятельная работа студентов		4	
	Тема 6. Обзор современного иркутского гостиничного рынка.			6
Содержание		4		
1		Категории иркутских гостиниц.		2
2		Формы собственности гостиниц Иркутска.		2
3		Мировые гостиничные бренды в Иркутске.		2
Практическая работа		2		
1		Семинар «Иркутский гостиничный рынок»		
Самостоятельная работа студентов		2		
Всего			48	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие:

- учебного кабинета организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей;
- лаборатории «Гостиничный номер»,
- библиотеки, читального зала, информационного центра с выходом в сеть Интернет.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест учебных кабинетов организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей:

- комплект законодательных и нормативных документов;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект учебно-методических материалов.

Технические средства обучения:

- компьютер;
- мультимедиа проектор
- принтер;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- автоматизированное рабочее место преподавателя с выходом в Интернет;
- автоматизированные рабочие места обучающихся с выходом в Интернет;
- интерактивная доска;
- кровать;
- комплект постельного белья;
- прикроватная тумбочка.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники

1. Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. высш. учеб. заведений / И.М. Асанова, А.А Жуков. – М.: Издательский центр Академия, 2011. – 288 с
2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учеб. пособие / М.А. Ёхина - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 208с.
3. Джум, Т.А., Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова, - М. : Магистр : ИНФРА –М, 2012. – 400 с.
4. Павлова, Н.В. Администратор гостиницы : учебное пособие / Н.В. Павлова. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 80 с.
5. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие / А.В. Сорокина, М.:Альфа-М Изд. Дом, 2013.-303 с.

6. Уокер, Д. Введение в гостеприимство : учебное пособие [Электронный ресурс] / Д. Уокер ; под ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче ; пер. В.Н. Егоров. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. – Режим доступа <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>

Дополнительные источники

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н. Ю. Арбузова - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 224 с.
2. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. – 224 с.
3. Инграм, Х. Гостиничный бизнес : учебник [Электронный ресурс] / Х. Инграм, С. Медлик ; пер. А.В. Павлов. - М. : Юнити-Дана, 2015. – Режим доступа : [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731)
4. Сивчинова, Т. Ю. Индустрия гостеприимства : учеб. Пособие / Т. Ю. Сивчинова, Н. С. Носова. – М. : Дашков и К, 2013. – 271 с.
5. Тимохина, Т.Л. Технология гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата/ Т.Л. Тимохина - М.: Издательство Юрайт, 2014, - 336 с.

Нормативно-правовые документы:

1. Гражданский Кодекс Российской Федерации (ЧАСТЬ ВТОРАЯ)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ;
2. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации;
3. Федеральный закон от 03.05.2012 N 47-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ" и отдельные законодательные акты РФ";
4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1"О защите прав потребителей»;
5. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
6. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.
7. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
8. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 “Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями”.

Интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. Форма доступа: www.rha.ru
2. Туристический портал: Всё о туризме. Форма доступа: www.topturizm.ru

3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму. Форма доступа:
www.russiatourism.ru

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Освоение программы дисциплины базируется на изучении общепрофессиональных дисциплин Организация туристской индустрии, Психология делового общения.

Реализация программы дисциплины предполагает итоговую (концентрированную) производственную практику. Производственная практика должна проводиться в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>Знать и анализировать. состав индустрии туризма и гостеприимства. Основы гостеприимства. Принципы гостеприимства. «Гостиничное обслуживание», «гостиничный сервис», «гостеприимство», «гостиница». Отличие сервиса от обслуживания. Специфические признаки гостиницы.</p>	<p>Верное определение и анализ принципов гостеприимства.</p>	<p>Оценка результатов выполнения практических заданий. Оценка результатов выполнения домашних заданий.</p> <p>Оценка результатов выполнения практических заданий. Оценка результатов выполнения домашних заданий.</p>
<p>Информировать потребителя о типологии средств размещения. Типы и категории гостиничных предприятий.</p>	<p>Оперирование актуальными данными о типах и категориях гостиничных предприятий.</p>	<p>Оценка результатов выполнения практических заданий. Оценка результатов выполнения домашних заданий.</p>

Знать профессиональные компетенции, методы их формирования и развития.	Правильное определение и выбор методов их формирования и развития.	Оценка результатов выполнения практических заданий. Оценка результатов выполнения домашних заданий. Оценка в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик.
Анализировать историю развития гостиничного сервиса и современное состояние иркутского гостиничного рынка.	Знание основ развития гостиничного сервиса. Оперирование актуальными данными современного состояния иркутского гостиничного рынка.	Оценка результатов выполнения практических заданий. Оценка результатов выполнения домашних заданий. Оценка в рамках текущего контроля в ходе проведения учебной и производственной практик.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность 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.	– объяснение социальной значимости профессии; – проявление точности, аккуратности, внимательности; – стремление к освоению профессиональных компетенций, знаний и умений (участие в предметных конкурсах, олимпиадах и др.);	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения программы профессионального модуля через: активное участие в учебных, образовательных, воспитательных мероприятиях.
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься	– владение механизмом целеполагания, планирования, организации, анализа, рефлексии, самооценки успешности собственной деятельности и коррекции ее результатов.	Демонстрация стремления к профессионализму и личностному росту. Проявление способности осознанно планировать и самостоятельно проводить повышение своей квалификации

самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.		
---	--	--



РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу учебной дисциплины
«Основы гостиничного сервиса (Введение в специальность)»
по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы гостиничного сервиса (Введение в специальность)» по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис разработана на основе ФГОС по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована для подготовки студентов обучающихся на заочном отделении.

В паспорте программы чётко определены цели и задачи дисциплины-требования к результатам освоения дисциплины.

Содержания дисциплины соответствует принципу единства теоретического и практического обучения. Разделы дисциплины выделены дидактически целесообразно. Содержание теоретического и практического обучения соответствует современным требованиям в изучении современных систем документационного обеспечения.

Объем времени достаточен для освоения указанных знаний и умений. Примерная тематика самостоятельных работ определена дидактически целесообразно и соответствуют современным требованиям, предъявляемым к составлению и оформлению документов, а также организации работы с документами. Показатели и требования, сформулированные в программе, соответствуют требованиям ФГОС. Основные показатели оценки результата позволяют однозначно диагностировать уровень сформированности знаний и умений студентов. Наименование форм и методов контроля и оценки освоения знаний и умений однозначно описывает процедуру аттестации.

Перечисленное оборудование обеспечивает проведение всех видов практических работ, предусмотренных программой дисциплины. Перечень рекомендуемой литературы общедоступен и соответствует современным требованиям, нормативно-правовые документы общедоступны и актуальны. Содержание программы соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта и может быть рекомендовано для образовательных учреждений среднего профессионального образования.

Рецензент:

Директор ООО «Маяк»

М.С. Победаш

