

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Куижева Саида Казбековна
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.09.2024 10:55:20
Уникальный программный идентификатор:
71183e1134ef9cfa69b206d480271b3c1a975e6f

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Майкопский государственный технологический университет»

Политехнический колледж

Предметная (цикловая) комиссия экономики и управления, сервиса и туризма



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины ОПЦ.09 Технология туристской деятельности

Наименование специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения очная

Рабочая программа составлена на основе ФГОС СПО и учебного плана МГТУ по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Составитель рабочей программы:

преподаватель

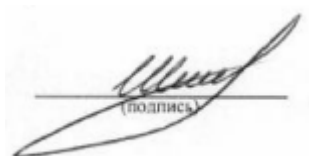

(подпись)

В.В. Доронина
И.О. Фамилия

Рабочая программа утверждена на заседании предметной (цикловой) комиссии экономики и управления, сервиса и туризма

Председатель предметной (цикловой)
комиссии

«26» июня 2024 г.

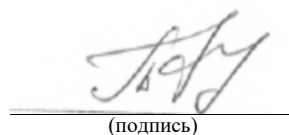

(подпись)

С.К. Шишкова
И.О. Фамилия

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по учебной работе

«26» июня 2024 г.


(подпись)

Ф.А. Топольян
И.О. Фамилия

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОПЦ.10 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Предоставление гостиничных услуг» является вариативной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09	проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	50
в т.ч. в форме практической подготовки	34
в т. ч.:	
теоретическое обучение	16
практические занятия	34
<i>Самостоятельная работа</i> ¹	
Промежуточная аттестация экзамен	

¹ Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема учебной дисциплины в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием учебной дисциплины.

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Коды компетенций и личностных результатов ² , формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Теоретические основы гостиничной деятельности		4/12	
Тема 1.1. Гостиничные предприятия: понятие, классификация, типология.	Содержание учебного материала	6	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Характеристики гостиницы, признаки гостиницы. Системы классификации гостиниц. Функциональное назначение гостиниц. Основные службы гостиничного предприятия	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Системы классификации гостиниц.	2	
	Система классификации гостиниц в РФ	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 1.2. Гостиничный продукт как комплекс услуг.	Содержание учебного материала	8	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Понятие и характеристики гостиничного продукта. Потребительские свойства гостиничного продукта и его структура. Лицензирование, стандартизация, сертификация, показатели качества гостиничных услуг.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Гостиничный продукт как комплекс гостиничных услуг	2	
	Особенности гостиничного продукта. Отличия гостиничного продукта от товара.	2	
	Особенности туристского продукта и их влияние на технологии продаж	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Раздел 2. Организация обслуживания туристов в индустрии гостеприимства		12/22	
Тема 2.1. Технология	Содержание учебного материала	8	ОК 01-02,
	Типы клиентов гостиниц. Особенности контакта персонала с клиентами. Правила	2	

² В соответствии с Приложением 3 ПООП.

обслуживания в гостинице	разрешения конфликтных ситуаций. Примеры жалоб клиентов, психологические роли конфликтных клиентов		ОК 04-05, ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Потребности человека, их классификация	2	
	Гостиничный продукт как средство удовлетворения потребностей людей	2	
	Сегментация рынка гостиничных услуг	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.2. Взаимодействие гостиничных предприятий с турфирмами	Содержание учебного материала	6	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Особенности ведения переговоров, рискованные безрисковые формы взаимодействия, оформление документации	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Каналы распределения туристского продукта.	2	
	Переговоры о цене	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.3. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей	Содержание учебного материала	4	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Структура, цель и задачи службы приема и размещения в гостинице. Технология работы службы приёма и размещения в гостинице. Организация работы службы приема и размещения гостиницы. Основные направления совершенствования службы приёма и размещения гостиницы.	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп и корпоративных гостей	2	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.4. Организация и технология обслуживания гостей питанием	Содержание учебного материала	6	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	Вестибюль, аван-зал, гардероб, банкетный зал как помещения предприятия общественного питания в отеле. Бар как структурное подразделение ресторана. Особенности туристической группы как клиента предприятия общественного питания в гостинице. Организация завтраков как основная функция ресторана гостиничного предприятия. Методика организации завтраков. Шведский стол и типы шведских столов в ресторане отеля. Методика организации завтраков по системе комплексного питания. Методика организации завтраков по системе предварительной сервировки. Направления взаимодействия администрации ресторана с сопровождающим туристическую группу	2	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Взаимодействие службы приёма и размещения со службой питания.	4	

	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.5. Организация и технология предоставления дополнительных услуг	Содержание учебного материала	6	
	Взаимодействие между гостем и службами в гостинице. Профессиональные стандарты обслуживания. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств. Экскурсионные услуги и услуги «встречи -проводы». Услуги питания. Подбор партнеров. Заключение договоров. Представление информации об услугах. Реализация услуг. Оплата забронированных услуг. Анимационно-досуговая деятельность курортных отелей. Бизнес- центры и конференц-залы. Транспортные услуги гостиницы. Оказание торговых и других услуг.	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Технология предоставления дополнительных услуг	4	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.6. Оплата гостиничных услуг.	Содержание учебного материала	6	
	Виды расчетов за проживание. Оформление расчетных документов. Ночной аудит. Мировые компьютерные системы бронирования. Автоматизированные системы управления	2	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Порядок условия предоставления гостиничных услуг	4	
	Самостоятельная работа обучающихся		
Промежуточная аттестация		6	
Всего:		55	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848>

2. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с.– URL: <https://profspo.ru/books/93537>

3. Захарова, Н. А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>

4. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 449 с.– URL: <https://urait.ru/bcode/475785>

5. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – URL: <https://profspo.ru/books/44183>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с.– URL: <https://profspo.ru/books/93548>

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с.– URL: <https://profspo.ru/books/77001>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения ³	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, знание классификаций услуг и сервиса; знание методов мониторинга рынка услуг; знание правил обслуживания потребителей услуг.	Описание методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей.	Текущий контроль: - тестирование; - устный опрос; - оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций. Экспертная оценка выполнения практических заданий.
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение поиска и применения правовых документов.	Описание методов мониторинга рынка услуг; Воспроизведение правил обслуживания потребителей; Подбор нормативно-правовых документов	

³ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.