

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«СЕРОВСКИЙ ТЕХНИКУМ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПИТАНИЯ»

Рассмотрено на заседании
МО кулинарных групп
Протокол № 1 от «30» 08 2016 г.
Руководитель МО И.П. Новикова



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.14 ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

специальность 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании

Форма обучения – очная
Срок обучения 3 года 10 месяцев
На базе основного общего образования
Уровень подготовки: базовый

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.14 «Гостиничный сервис» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 07.05.2014 N 465 (зарегистрировано в Минюсте России 11.06.2014 N 32672).

Организация-разработчик:

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области «Серовский техникум сферы обслуживания и питания»

Разработчик:

- Хлыстикова Наталья Александровна, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.14 Гостиничный сервис – является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО 43.02.01 Организация обслуживания в общественном питании.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников гостиничной индустрии.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина входит в профессиональный учебный цикл в его вариативную часть в структуре ОПОП и является общепрофессиональной дисциплиной.

1.3 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

Предметом изучения учебной дисциплины «Гостиничный сервис» является роль и место гостиничной индустрии в сфере услуг, перспективы развития гостиничной индустрии, гостиничные цепи, структура и основные службы гостиничных предприятий.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- определять типы и виды гостиничных и туристских предприятий,
- анализировать организацию питания в гостиничных и туристских комплексах и деятельность различных типов предприятий питания,
- владеть технологией ведения телефонных переговоров, использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- типы и виды гостиничных предприятий, их классификацию;
- состав и структуру служб гостиниц и туристских комплексов, их функции;
- принципы функционирования предприятий питания в гостиничном сервисе;
- составлять организационную структуру управления гостиничных предприятий и предприятий питания в гостиничном сервисе;
- этические нормы работы сервиса;
- виды услуг в гостиничных предприятиях.

Программа предусматривает формирование общих компетенций:

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

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.

ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования стандартов и иных нормативных документов.

и профессиональных компетенций:

ПК 1.1. Анализировать возможности организации по производству продукции общественного питания в соответствии с заказами потребителей.

ПК 1.2. Организовывать выполнение заказов потребителей.

ПК 1.3. Контролировать качество выполнения заказа.

ПК 2.1. Организовывать и контролировать подготовку организаций общественного питания к приему потребителей.

ПК 2.4. Осуществлять информационное обеспечение процесса обслуживания в организациях общественного питания.

ПК 2.5. Анализировать эффективность обслуживания потребителей.

1.4 Количество часов на освоение программы дисциплины

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 54 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 36 часов;
самостоятельной работы обучающегося - 18 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	54
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
в том числе:	
лабораторные работы (не предусмотрено)	-
практические занятия	18
контрольные работы (не предусмотрено)	-
курсовая работа (проект) (не предусмотрено)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	18
Итоговая аттестация <i>дифференцированный зачёт</i>	

2.2 Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел 1. Общие положения о гостиничной индустрии	Содержание учебного материала		10	
	1.	Современный продукт в индустрии гостеприимства		2
	2	История становления и развития гостиничной индустрии		2
	3	Российское законодательство о гостиничном сервисе		2
	4	Правовой менеджмент в индустрии гостеприимства		2
	5	Основные характеристики услуг гостиничной индустрии		2
	6	Организация деятельности гостиничного комплекса, общие положения		2
	7	Классификация гостиничных и туристических предприятий		2
	8	Организационная структура гостиниц и прочих средств размещения		2
	9	Базовые службы гостиниц		2
	10	Системы жизнеобеспечения гостиницы	2	
Самостоятельная работа Составление классификации гостиниц		4	3	
Раздел 2. Организация обслуживания потребителей в гостиницах	Содержание учебного материала		12	
	1	Процесс бронирования номеров		2
	2	Технология работы службы приема и размещения гостей		2
	3	Жилая часть гостиницы и ее обслуживание		2
	4	Организация обслуживания гостей питанием		2
	5	Дополнительные гостиничные услуги		2
		Планирование и бюджетирование услуг		2
		Обеспечение безопасности, проживающих в гостиницах		2
		Средства контроля доступа в помещение		2
		Работа службы безопасности в гостинице		2
		Охрана здоровья клиента		2
		Страхование здоровья и жизни клиента		2
		Процесс бронирования номеров		2
		Технология работы службы приема и размещения гостей	2	
Самостоятельная работа Анализ потребностей целевых групп потребителей продукции и услуг гостиничной индустрии		4	3	

Раздел 3. Индустриальная основа гостиниц	Содержание учебного материала		14	
	1	Архитектурное планирование отелей и гостиничных комплексов		2
	2	Виды объемно-пространственного строения гостиниц		2
	3	Базовые помещения гостиниц		2
	4	Жилая часть гостиниц		2
	5	Административные помещения		2
	6	Общественные помещения		2
	7	Инженерное оборудование системы жизнеобеспечения в гостиницах		2
	8	Система пожарной сигнализации и пожаротушения		2
	9	Основы управления персоналом		2
	10	Профессиональная этика сотрудников гостиничных предприятий		2
	11	Кастинг и тренинг персонала		2
	12	Управление затратами и ценообразование		2
	13	Новые способы работы с клиентами		2
	14	Зачет по предмету		2
Самостоятельная работа Составление презентации о видах гостиниц		10	3	
Всего:			36+18	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 - ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 - репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация программы дисциплины проходит в кабинете №9 технологии продаж, менеджмента и маркетинга.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

Оснащение учебного кабинета технологии продаж, менеджмента и маркетинга:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие место обучающегося (26 мест);
- учебная доска;
- комплект учебно-наглядных пособий и презентационных материалов;
- микрокалькуляторы;
- комплект дидактических материалов;
- фонд оценочных средств.

Технические средства обучения:

- ноутбук;
- переносной экран;
- комплект лицензионного программного обеспечения.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): уч. пособие. – СПб.: Питер, 2008.
2. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: Уч. пособие / В.Г. Федцов. – 3-е изд. – М.: ИТК «Дашков и К°», 2014.

Дополнительная литература

3. Можаяева Н.Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. – 240 с.: ил. + Доп материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. – (ПРОФИЛЬ)
4. Современный маркетинг. Под ред. В.Е. Круцкого. – М.: Финансы и статистика, 2007.
5. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис: конспект лекций / Ю.О. Шамшина. – Ростов н /Д: Феникс, 2014. – 208 с. – (Зачёт и экзамен).

Интернет источники:

6. www.horeca.ru, www.restoran.ru, <http://menu.ru>, <http://spb.menu.ru>, www.restoranoff.ru, www.restorus.com - рекламно-информационные порталы на тему ресторанного и гостиничного бизнеса. Новости, статьи из отраслевой прессы, полезные ссылки.

7. www.foodwriter.spb.ru – ресурс о менеджменте, маркетинге в сфере общественного питания.
8. <http://www.frio.ru> Федерация Рестораторов и Отельеров России.
9. www.gaomoskva.ru ГАО «Москва».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Освоенные умения:</p> <ul style="list-style-type: none">– определять типы и виды гостиничных и туристских предприятий,– анализировать организацию питания в гостиничных и туристских комплексах и деятельность различных типов предприятий питания,– владеть технологией ведения телефонных переговоров, использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа.	<p>Текущий контроль: Тестирование Устный опрос Экспертная оценка выполнения практических занятий Экспертная оценка решения ситуационных задач</p> <p>Итоговый контроль</p>
<p>Усвоенные знания:</p> <ul style="list-style-type: none">– типы и виды гостиничных предприятий, их классификацию;– состав и структуру служб гостиниц и туристских комплексов, их функции;– принципы функционирования предприятий питания в гостиничном сервисе;– составлять организационную структуру управления гостиничных предприятий и предприятий питания в гостиничном сервисе;– этические нормы работы сервиса;– виды услуг в гостиничных предприятиях.	

Поурочный план по дисциплине ОП.14 Гостиничный сервис

№ урока	Тема урока
	Раздел 1. Общие положения о гостиничной индустрии (10 часов)
1.	Современный продукт в индустрии гостеприимства
2.	История становления и развития гостиничной индустрии
3.	Российское законодательство о гостиничном сервисе
4.	Правовой менеджмент в индустрии гостеприимства
5.	Основные характеристики услуг гостиничной индустрии
6.	Организация деятельности гостиничного комплекса, общие положения
7.	Классификация гостиничных и туристических предприятий
8.	Организационная структура гостиниц и прочих средств размещения
9.	Базовые службы гостиниц
10.	Системы жизнеобеспечения гостиницы
	Раздел 2. Организация обслуживания потребителей в гостиницах (12 часов)
11.	Процесс организации обслуживания в отелях и гостиничных комплексах
12.	Процесс бронирования номеров
13.	Технология работы службы приема и размещения гостей
14.	Жилая часть гостиницы и ее обслуживание
15.	Организация обслуживания гостей питанием
16.	Дополнительные гостиничные услуги
17.	Планирование и бюджетирование услуг
18.	Обеспечение безопасности, проживающих в гостиницах
19.	Средства контроля доступа в помещение
20.	Работа службы безопасности в гостинице
21.	Охрана здоровья клиента
22.	Страхование здоровья и жизни клиента
	Раздел 3. Индустриальная основа гостиниц (14 часов)
23.	Архитектурное планирование отелей и гостиничных комплексов
24.	Виды объемно-пространственного строения гостиниц
25.	Базовые помещения гостиниц
26.	Жилая часть гостиниц
27.	Административные помещения
28.	Общественные помещения
29.	Инженерное оборудование системы жизнеобеспечения в гостиницах
30.	Система пожарной сигнализации и пожаротушения
31.	Основы управления персоналом
32.	Профессиональная этика сотрудников гостиничных предприятий
33.	Кастинг и тренинг персонала
34.	Управление затратами и ценообразование
35.	Новые способы работы с клиентами
36.	Дифференцированный зачет по предмету
	Самостоятельная работа (18 часов)
	Составление классификации гостиниц
	Анализ потребностей целевых групп потребителей продукции и услуг гостиничной индустрии
	Составление презентации о видах гостиниц