
	Министерство образования и науки Республики Бурятия
	ГБПОУ «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»
	Основные процессы образовательной деятельности
	Реализация ОПОП
	Рабочая программа учебной дисциплины СК КТИНЗ ПО 2.4.34.2023

ОБСУЖДЕНО

Председатель  
методобъединения

 М.Н. Дугарова

«15» февраля 2023г.

СОГЛАСОВАНО

Зав. метод.отделом

 Т.Д. Тугутова

«14» февраля 2023г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБПОУ КТИНЗ

 Н.С. Сагаев

«15» февраля 2023г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### ОП. 01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

43.02.16 Туризм и гостеприимство

2023 г.

## Содержание

1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины .....	3
2. Структура и содержание дисциплины .....	4
3. Условия реализации дисциплины .....	8
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины .....	9

## 1. Общая характеристика рабочей программы дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

### 1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве является вариативной частью общепрофессионального учебного цикла образовательной программы по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство.

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины ОП. 01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве обучающийся должен:

#### **уметь:**

- определять типы и виды гостиничных и туристских предприятий;
- оценивать соответствие средств размещения установленным требованиям;
- определять типы гостиничных номеров;
- определять состав и функции гостиничных служб;
- устанавливать соответствие видов завтраков, сервиса, методов обслуживания типу предприятия питания и категории гостиницы;
- выбирать эффективные способы управления гостиницами.

#### **знать:**

- историю возникновения гостиниц и основателей гостиничного хозяйства;
- классификацию, характеристику средств размещения, гостиниц, типы гостиничных номеров;
- типологию гостиниц, типы туристских комплексов;
- организационную структуру гостиничных предприятий, основные службы гостиниц;
- типы предприятий питания, виды завтраков, методы обслуживания, виды сервиса;
- характеристику банкетов, их особенности, организацию и планирование проведения банкета;
- способы управления независимыми гостиницами, формы управления: по контракту через договор франчайзинга, аренда;
- гостиничные цепи, факторы, влияющие на объединения гостиниц;
- классификация и характеристика малых гостиниц.

### **Перечень формируемых компетенций**

#### *Общие компетенции (ОК):*

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 за работу членов команды (подчиненных), за 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.

#### *Профессиональные компетенции (ПК):*

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

*Личностные результаты(ЛР):*

Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	<b>ЛР 16</b>
Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	<b>ЛР 17</b>
Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	<b>ЛР 18</b>
Активно применять полученные знания на практике	<b>ЛР 25</b>

## 2 Структура и содержание дисциплины

### 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Объем образовательной программы дисциплины</b>	<b>66</b>
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	<i>40</i>
в том числе:	
теоретическое обучение	<b>16</b>
практические занятия	<b>40</b>
консультации	
<i>самостоятельная работа</i>	<b>4</b>
Промежуточная аттестация в форме	<b>Зачет</b>

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практическое занятие, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенций и личностные результаты
1	2	3	4
<b>5 семестр</b>			
Тема 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 1 - 9 ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ЛР 16-18, 28
	Сервисная деятельность, как форма удовлетворения потребностей человека. История сервисной деятельности	1	
	<b>Практическое занятие</b>	4	
	Семинарское занятие «Этапы развития сервисной деятельности и ее состояние на современном этапе»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	3	
Тема 2. Организация сервисной деятельности	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>9</b>	ОК 1 - 9 ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ЛР 16-18, 28
	Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса. Формирование рынка услуг и его особенности. Предприятия сферы сервиса. Организация обслуживания потребителей услуг. Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая, этическая, организационная и эстетическая культура сервиса. Нормативные документы по обслуживанию населения и государственное регулирование отношений в сервисной деятельности	2	
	<b>Практическое занятие</b>	4	
	Составление блок-схем классификации методов и форм обслуживания по заданию. Расчет показателей культуры сервиса на примере действующего предприятия индустрии гостеприимства. Определение видов сервисной деятельности для решения ситуации по заданию. Работа с нормативными документами для решения ситуаций по заданию.		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	3	
Тема 3. Услуга, как	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 1 - 9 ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1
	Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности.	1	

специфический продукт	Основные характеристики услуг. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации.		ЛР 16-18, 28
	<b>Практическое занятие</b>	4	
	Разработка комплекса маркетинга для конкретного предприятия индустрии сервиса по заданию		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	3	
Тема 4. Качество услуг	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>8</b>	ОК 1 - 9 ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ЛР 16-18, 28
	Показатели качества и уровня обслуживания населения. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.	1	
	<b>Практическое занятие</b>	4	
	Анализ качества предоставляемых услуг конкретного предприятия индустрии сервиса и разработка рекомендаций по улучшению его деятельности		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	3	
Тема 5. Понятие сервисных технологий	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>89</b>	ОК 1 - 9 ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ЛР 16-18, 28
	Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания.	1	
	<b>Практическое занятие</b>	4	
	Семинарское занятие по теме «Новые технологии в сервисной деятельности»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	3	
Тема 6. Гостиничная индустрия, как часть сферы обслуживания	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>9</b>	ОК 1 - 9 ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ЛР 16-18, 28
	Понятие гостиничного хозяйства. Основные понятия и определения в области гостиничной индустрии. Основные нормативные документы в области гостиничной индустрии. Состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом. История развития гостиничного хозяйства.	2	
	<b>Практическое занятие</b>	4	
	Семинарское занятие «История развития индустрии гостеприимства и ее состояние на современном этапе»		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом	3	

	Подготовка к практическим занятиям		
Тема 7. Виды гостиниц и туристских комплексов	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>11</b>	ОК 1 - 9 ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ЛР 16-18, 28
	Классификация средств размещения разработанная ВТО. Классификация средств размещения в России. Общие требования, предъявляемые к средствам размещения любой категории. Группы услуг, предоставляемые гостиницами и туристическими комплексами.	2	
	<b>Практическое занятие</b>	6	
	Определение состава услуг для гостиничного предприятия по предложенной ситуации Работа с нормативными документами для решения ситуаций по заданию		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	3	
Тема 8. Характеристика гостиниц и туристских комплексов	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>11</b>	ОК 1 - 9 ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ЛР 16-18, 28
	Классификацию гостиничных предприятий в России и за рубежом (система звезд, «корон» или «ключей», букв, баллов, разрядов). Классификация гостиниц по типу сервиса и назначению. Классификация специализированных гостиниц. Типовые характеристики гостиниц разных видов. Гостиничные цепи в России и за рубежом, классификация гостиниц в гостиничных цепях. Основные требования к гостиницам 5*, 4*, 3*, 2*, 1*: типовые и функциональные характеристики	2	
	<b>Практическое занятие</b>	6	
	Определение разрядности гостиничного предприятия по предложенной ситуации Определение типа гостиничного предприятия по назначению и типу сервиса по предложенной ситуации Работа с нормативными документами для решения ситуаций по заданию		
	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Работа с учебной literой и лекционным материалом Подготовка к практическим занятиям	3	
Промежуточная аттестация	<b>Экзамен</b>		ОК 1 - 9 ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1 ЛР 16-18, 28
<b>Всего:</b>		<b>72</b>	

### 3. Условия реализации дисциплины

#### 3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение: **Кабинет организации продаж гостиничного продукта.** Помещение кабинета должно соответствовать требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов оснащено типовым оборудованием, в том числе специализированной учебной мебелью и средствами обучения, необходимыми для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся.

##### **Кабинет организации продаж гостиничного продукта.**

*Оборудование учебного кабинета:*

Парты (2-х местная)

Стулья

Стол преподавателя

Стул преподавателя

Компьютер

Доска меловая

Кабинет организации продаж гостиничного продукта обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения

##### **Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет**

*Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:*

Автоматизированное рабочее место библиотекаря

Автоматизированное рабочее место читателей

Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ

Принтер

Сканер

Стеллажи для книг

Кафедра

Выставочный стеллаж

Каталожный шкафа

Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы)

##### **Помещение для самостоятельной работы**

*Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:*

Автоматизированные рабочие места обучающихся

Парты (2-х местные)

Стулья

Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду АНОПО «Челябинский колледж Комитент», с выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

#### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

*Основная литература:*

1. Фаустова, Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для спо / Н.В. Фаустова. — Москва: Юрайт, 2020. — 188 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467368> (дата обращения: 23.09.2020).

*Дополнительные источники*

1. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для спо / Т.Л. Тимохина. — Москва: Юрайт, 2020. — 331 с. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451272> (дата обращения: 23.09.2020)

2. Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст]: учеб. / Д.Р.Уокер. - 4-е изд. - М. : Юнити, 2008. - 712с. - (Зарубежный учебник).



#### 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять типы и виды гостиничных и туристских предприятий;</li> <li>- оценивать соответствие средств размещения установленным требованиям;</li> <li>- определять типы гостиничных номеров;</li> <li>- определять состав и функции гостиничных служб;</li> <li>- устанавливать соответствие видов завтраков, сервиса, методов обслуживания типу предприятия питания и категории гостиницы;</li> <li>- выбирать эффективные способы управления гостиницами.</li> </ul> <p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- историю возникновения гостиниц и основателей гостиничного хозяйства;</li> <li>- классификацию, характеристику средств размещения, гостиниц, типы гостиничных номеров;</li> <li>- типологию гостиниц, типы туристских комплексов;</li> <li>- организационную структуру гостиничных предприятий, основные службы гостиниц;</li> <li>- типы предприятий питания, виды завтраков, методы обслуживания, виды сервиса;</li> <li>- характеристику банкетов, их особенности, организацию и планирование проведения банкета;</li> <li>- способы управления независимыми гостиницами, формы управления: по контракту через договор франчайзинга, аренда;</li> <li>- гостиничные цепи, факторы, влияющие на объединения гостиниц;</li> <li>- классификация и характеристика малых гостиниц</li> </ul>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними дискуссионными навыками и приемами, активно проявляет себя в групповой работе;</p> <p>Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении дискуссионных вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, способен проявлять себя в групповой работе;</p> <p>Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач, не активен в групповой работе;</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно, не принимает участие в групповой работе.</p>	<p>Семинарские занятия проверка и оценивание практических работ Решение ситуационных задач. Экзамен</p>