Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Мишкина Л. В.
Должность: директор
Дата подписания: 16.03.2022 09:42:08
Уникальный программный ключ:
8816e64d7bbb2e4cb90358045a91cd7fed713c59

Государственное профессиональное образовательное учреждение
Тульской области
«Тульский колледж строительства и отраслевых технологий»
(ГПОУ ТО «ТКСиОТ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по УМР
_____ Н.М. Вагнер
«_30_» ___июня___ 2020 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОУД.13 ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ

Председатель цикловой методической комиссии
гуманитарных и социально-экономических дисциплин
_____ Е.Л. Мирошина
«_25_» __июня__ 2020 года

Тула – 2020

Рабочая программа разработана на основе требований федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.05.2012 №413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования» и примерной программы общеобразовательной учебной дисциплины «Введение в специальность» для профессиональных образовательных организаций.

Организация-разработчик: государственное профессиональное образовательное учреждение Тульской области «Тульский колледж строительства и отраслевых технологий» (далее – ГПОУ ТО «ТКСиОТ»).

Разработчик:

Баранина Алена Игоревна преподаватель специальных дисциплин ГПОУ ТО «ТКСиОТ».

Рассмотрена и одобрена цикловой методической комиссией гуманитарных и социально-экономических дисциплин протокол № 5 от « 25 » июня 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	**ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	**4**
2.	**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	**5**
3.	**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	**10**
4.	**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	**13**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОУД.13 ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа общеобразовательной учебной дисциплины «Введение в специальность» предназначена для изучения в ГПОУ ТО «ТКСиОТ» в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы СПО на базе основного общего образования при подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2 Место дисциплины в структуре образовательной программы: дисциплина входит в профессиональный цикл.

1.3 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

– осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач;
– работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами;
– использовать законодательные акты по основному виду деятельности в процессе трудовой деятельности;
– соблюдать корпоративную культуру;
вести себя в соответствии с морально-этическими нормами и правилами поведения;
– уметь правильно общаться по телефону с клиентами.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

– современные тенденции и факторы развития индустрии гостеприимства;
– основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;
– назначение основных служб гостиниц;
сущность понятий «услуга», «гостиничная услуга», «гостиничная деятельность», «гостиничный сервис», «гостиница»;
– подходы к классификации средств размещения;
– правила предоставления гостиничных услуг в РФ;
– требования к обслуживающему персоналу гостиниц (квалификация, поведение, медицинские требования, униформа);
– профессионально важные качества сотрудников гостиничного предприятия;
основные требования к действиям персонала по отношению к гостям;
– правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность, профессиональные стандарты обслуживания.

1.4 Количество часов на освоение программы учебной дисциплины

Обязательная аудиторная учебная нагрузка – 39 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	***Объем часов***
Максимальная учебная нагрузка (всего)	*39*
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	*39*
в том числе:	
практические занятия	*14*
контрольные работы	*1*
Итоговая аттестация в форме **дифференцируемого зачета**	*1*

3.2. Содержание обучения по учебной дисциплине

Наименование разделов учебной дисциплины и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	**2**		**3**	**4**
Тема 1. Индустрия гостеприимства			**19**	
Тема 1.1 Индустрия туризма и индустрия гостеприимства	**Содержание**		**8**	2-3
	1.	Введение в индустрию гостеприимства.	1	
	2.	Связь дисциплины «Гостиничный сервис» с другими дисциплинами общеобразовательного и специального циклов дисциплин.	1	
	3.	Современное состояние гостиничной индустрии в России и за рубежом.	2	
	4.	История развития индустрии гостеприимства в России. История развития гостеприимства в Европе. История развития индустрии гостеприимства в Америке.	2	
	5.	Понятия «гостиничная деятельность», «гостиничный сервис», «гостиница». Подходы к классификации средств размещения.	2	
	Практические занятия		**2**	2-3
	1.	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	1	
	2.	Основные понятия индустрии гостеприимства	1	
Тема 1.2 Особенности предоставления	**Содержание**		**2**	
	1.	Особенности гостиничных услуг.	1	2

гостиничных услуг.	2	Гостиничный продукт как комплекс услуг.	1	
	Практические занятия		**3**	2-3
	1.	Системы классификации средств размещения, принятые в разных странах мира. Классификация гостиниц в РФ.	2	
	2.	Гостиничный продукт как комплекс услуг.	1	
Тема 1.3. Перспективы развития гостиничной индустрии	**Содержание**		**3**	2
	1.	Перспективы развития гостиничной индустрии: слияние компаний, вертикальная и горизонтальная интеграция, глобализация	2	
	2.	Новые технологии в гостиничной индустрии	1	
	Практические занятия		**1**	2-3
	1.	Изучение глобализации и перспектив развития гостиничной индустрии	1	
Тема 2. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах			**3**	
Тема 2.1 Процесс организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.		**Содержание:**	**2**	2
	1.	Цикл обслуживания гостей.	1	
	2.	Основные службы гостиниц и их назначение и характеристика.	1	
		Практические занятия	**1**	2-3
	1.	Технологический цикл обслуживания гостиничной клиентуры.	1	
Тема 3. Управление персоналом в индустрии гостеприимства.			**16**	
Тема 3.1. Особенности	**Содержание:**		**5**	

работы в сфере гостиничного сервиса.	1.	Особенности работы в сфере гостиничного сервиса.	1	2
	2.	Предпочтительный стиль управления отелем.	1	
	3.	Коллективное сотрудничество в индустрии гостеприимства.	1	
	4.	Требования к обслуживающему персоналу гостиниц (квалификация, поведение, медицинские требования, униформа).	1	
	5	Основные требования к действиям персонала по отношению к гостям.	1	
		Практическое занятие:	**2**	2-3
	1.	Правила и предписания, определяющие стандарт поведения работника гостиничных комплексов.	2	
Тема 3.2 Управление персоналом.		**Содержание:**	**2**	2-3
	1.	Основные функции кадровой службы гостиничного предприятия. Специфика кадров ГП.	1	
	2.	Процесс отбора кадров. Производственная ориентация и адаптация нового работника. Этапы процесса подбора кадров.	1	
		Практические занятия:	**4**	
	1.	Подбор кандидатур на выполнение конкретных производственных и управленческих функций. Подбор работников по должности, относящихся к низшему управленческому звену. Оценка и аттестация персонала.	2	2-3
	2.	Слаженная командная работа. Элементы эффективной команды. Корпоративная культура. Тренинги. Мотивация.	2	
Тема 3.3		**Содержание:**	**2**	2-3

Профессиональная этика работников сферы гостиничного сервиса.	1.	Профессионально важные качества сотрудников гостиничного предприятия. Манера поведения. Морально-этические нормы.	1	
	2.	Телефонные переговоры в деятельности гостиниц. Правила телефонного общения.	1	
		Практическое занятие:	**1**	3
	1.	Правила телефонного общения.	1	
		Дифференцируемый зачет	**1**	
		Всего	***39***	

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы УД предполагает наличие учебного кабинета с выходом в сеть Интернет.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места (по количеству обучающихся - столы письменные, стулья с сиденьями и спинками), автоматизированное рабочее место преподавателя, доска аудиторная, комплект учебно-методической документации (комплект форм документации, бланков для приема, регистрации и выписки гостей).

Технические средства обучения: компьютеры с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа-проектор, экран, электронные видеоматериалы, телевизор, принтер, сканер.

4.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
2. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.
3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
4. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов: одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь 1989 г. // Международный туризм: правовые акты / Сост. Н.И. Волошин. – М.: Финансы и статистика, 2000.
5. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: ФЗ от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
6. О персональных данных: ФЗ от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
7. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: ФЗ от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
8. О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ // Российская газета – федер. выпуск. – 2005. – № 3957.
9. Об информации, информатизации и защите информации: ФЗ от 20.02.95 №24-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2006.
10. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011

г. №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.
11.Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г.№86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.
12. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2014.
13. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник. - М.: Академия, 2014.
14. Павлова Н.В. Администратор гостиницы.- М, Академия -2014.
15. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие.- М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014.

Дополнительные источники:
1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2013
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и допол. – М.: ИНФРА-М, 2013.

Интернет-ресурсы:
1. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://all-hotels.ru
2. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: http/ eulaw.edu.ru
3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами: конвенция от 15 июня 1979 года // АльянсМедиа: национальное деловое партнёрство [Электронный ресурс].–Режим доступа: http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow_DocumID_33270.html
4. Международные гостиничные правила: одобрены Советом Международной гостиничной ассоциацией 2 ноября 1981 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www. frontdesk.ru/files/International_Hospitality_law_1981.doc
5. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.hotelnews.ru
6. О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчётов и (или) расчётов с использованием платёжных карт: Федер. закон от 22 мая 2003 №54-ФЗ (в ред. от 25 июня 2012 № 94-ФЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://base.garant.ru/12130951/
7. ОАО «ГАО "Москва"» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gaomoskva.ru
8. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27 июля 2006 г. №149-ФЗ (в ред. от 28 июля 2012 г. №139-ФЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://base.garant.ru/12148555/

9. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. от 6 октября 2011 г. №824) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://base.garant.ru/10200913/

10. Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учёта по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию: Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 (в ред. от 21 мая 2012 г. №493) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://base.garant.ru/10103761/

11. Регламент (ЕС) №526/2006 Европейского парламента и совета от 15 марта 2006 г., устанавливающий Кодекс Сообщества о режиме пересечения людьми границ // Московская государственная юридическая академия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://eulaw.edu.ru/documents/legislation/schengen/schengen_code.htm

12. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.amadeus.ru

13. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.travelmole.com.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знать	
современные тенденции и факторы развития индустрии гостеприимства	наблюдение и оценка эффективности работы обучающихся в ходе занятий и в процессе самостоятельной работы
основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, назначение основных служб гостиниц	наблюдение и оценка использования необходимой информации на практических занятиях и в процессе самостоятельной работы
сущность понятий «услуга», «гостиничная услуга», «гостиничная деятельность», «гостиничный сервис», «гостиница»	опрос обучающихся в ходе занятий, включение в содержание контрольной работы
подходы к классификации средств размещения	наблюдение и оценка эффективности работы обучающихся в ходе занятий и в процессе самостоятельной работы
правила предоставления гостиничных услуг в РФ	наблюдение и оценка эффективности работы обучающихся в ходе занятий и в процессе самостоятельной работы
требования к обслуживающему персоналу гостиниц (квалификация, поведение, медицинские требования, униформа);	опрос обучающихся в ходе занятий, включение в содержание контрольной работы;
профессионально важные качества сотрудников гостиничного предприятия	наблюдение и оценка эффективности работы обучающихся в ходе занятий и в процессе самостоятельной работы
основные требования к действиям персонала по отношению к гостям	наблюдение и оценка эффективности работы обучающихся в ходе практических занятий и в процессе самостоятельной работы
правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность, профессиональные стандарты обслуживания	наблюдение и оценка эффективности поиска и использования обучающимися нормативной документации в ходе занятий и в процессе самостоятельной работы
Уметь:	
осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	наблюдение и экспертная оценка поиска и использования необходимой информации
работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами	психологическое тестирование по определению направленности личности («Я» - на себя, «Д» - на дело, «О» - на общение); наблюдение и экспертная оценка

	коммуникабельности
соблюдать корпоративную культуру	наблюдение и экспертная оценка умений соблюдения правил поведения обучающихся в процессе обучения
вести себя в соответствии с морально-этическими нормами и правилами поведения	наблюдение за поведением и общением обучающихся, тестирование на профессиональную пригодность
использовать законодательные акты по основному виду деятельности в процессе трудовой деятельности	наблюдение и экспертная оценка умений рационального выбора необходимой правовой информации для решения ситуаций в практической деятельности
уметь правильно общаться по телефону с клиентами	наблюдение и экспертная оценка умений правильно общаться по телефону с клиентами в ходе практического занятия