

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУПО «СТЭТ»

В.Г. Арвеладзе

2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

43.02.14 Гостиничное дело

СОГЛАСОВАНО

А. В. Воронцов
(наименование организации, должность)

Чернышова
«УКРАИНА»
Директор
Подпись

« 11 » 01 20 22 г.

2021 г.

Рабочая программа учебной и производственной практики

ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования города Севастополя «Севастопольский торгово-экономический техникум»

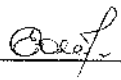
Разработчики:

Григоренко Л.Б., преподаватель

Малински В.С., мастер производственного обучения

Согласовано на заседании цикловой комиссии туризма и гостиничного сервиса

Протокол № 4 от «10» 12 2021 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.М. Сабадаш
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	10
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа (далее – программа) учебной и производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО

43.02.14 Гостиничное дело

в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения и соответствующих им профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале

ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

1.2. Цели и задачи программы учебной и производственной практики – требования к результатам освоения программы производственного обучения

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы учебной и производственной практики должен:

иметь практический опыт:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

Знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной и производственной практики:

Всего 498 часов, в том числе:

в рамках освоения ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

учебная практика 72 часа;

производственная практика 108 часов;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения учебной и производственной практики по ВПД, обучающийся должен освоить:

ВПД	Профессиональные и общие компетенции
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
	ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
	ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
	ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
	ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
	ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
	ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
	ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
	ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
	ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
	ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
	ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
	ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план рабочей программы учебной и производственной практики

Коды профессиональных компетенций	Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Всего часов
1	2	3
ПК 1.1 – 1.3.	Модуль ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	498
	- учебная практика	72
	Тема 1. 1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	
	Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	
	Тема 2.2. Документация службы приема и размещения. Ночной аудит	
	Тема 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	
	- производственная практика	108
	Тема 2.2. Документация службы приема и размещения. Ночной аудит	
	Тема 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	
	Тема 3.1. Внутреннее и внешнее взаимодействие службы приема и размещения	
	Тема 3.2 Стандарты качества в деятельности службы приема и размещения	
	Всего:	180

3.2. Содержание обучения по учебной и производственной практике

Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Виды работ, выполняемых во время практики	Объем часов (с указанием их распределения по семестрам)	Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			
- учебная практика	Содержание	72	
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	18	3
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	18	3
Тема 2.2. Документация службы приема и размещения. Ночной аудит	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	8	3
Тема 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	18	3
- производственная практика	Содержание	108	
Тема 2.2. Документация службы приема и размещения. Ночной аудит	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение обязанностей ночного портье.	27	3

	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.		
Тема 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.	27	3
Тема 3.1. Внутреннее и внешнее взаимодействие службы приема и размещения	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.	27	3
Тема 3.2 Стандарты качества в деятельности службы приема и размещения	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.	27	3
Всего		180	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинета «Организации деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей», лаборатория «Служба приема и размещения гостей».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Технические средства обучения:

- компьютер для оснащения рабочего места преподавателя;
- интерактивная доска;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:

- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Учебный кабинет иностранного языка, оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, используемые в образовательном процессе.

Основные источники:

Законодательные акты и документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 26.01.96 N 14-ФЗ (с изм. на 01.01.2019 г.).
2. О защите прав потребителей: Федеральный Закон от 07.02.1992 N 2300-1 (с изм.).
3. Об основах туристической деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24 октября 1996 №39-ФЗ// Государственная Дума Российской Федерации. – 2017.
2. Об информации, информационных технологиях и защите информации Федеральный закон № 149-ФЗ от 27.07.2006 г.
3. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года)
4. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 году
5. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18.11.2020 г. № 1853
6. Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию»
7. Постановление правительства РФ от 11.11.2020г. г. N 1860 «Об утверждении положения классификации гостиницы»
8. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 №470 «Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изменениями)
9. Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 №9
10. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (с изменениями)
11. Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Учебники и учебные пособия:

1. Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ – М. Издательский центр «Академия», 2017.

2. Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ – М. Издательский центр «Академия», 2017.

3. Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ – М. Издательский центр «Академия», 2017.

4. Потапова И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. – М. Издательский центр «Академия», 2017.

5. Петрова Г.В. Правовое и документальное обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ – М. Издательский центр «Академия», 2018.

Дополнительные источники:

Учебники и учебные пособия:

1. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг. – М. Издательский центр «Академия», 2014.

2. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник. - М.: Изд-во «Талер», 2001.- 95 с.

3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах. –М. Издательский центр «Академия», 2013.

4. Косолапова А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». /Учебное пособие. –М.: КноРус, 2007.

5. Котлер Ф., Боун ДЖ., Менкез Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. /Учебное пособие. – М.: «Юнити», 2007

6. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учеб. Пособие. – М.: Финансы и статистика, 2006 –144 с.

7. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». /Учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2007

8. Лесник А.Л.. Международная система классификации отелей: М.: Проф.Обр Издат, 2003. – 320 с.

9. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2007

10. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие.-М: Финансы и статистика, 2005, - 192 с: ил.

11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. –М.: Книгодел МАТГР, 2004
12. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник./ Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.
13. Сенин В.С. Организация международного туризма. /Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005.

Интернет-ресурсы:

1. <http://elibrary.rsl.ru/> - Российская государственная электронная библиотека.
2. www.libgost.ru – библиотека ГОСТов и нормативных документов.
3. <http://prohotel.ru/> - портал о гостиничном бизнесе.
4. <http://docs.cntd.ru/> - электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.
5. <http://base.garant.ru/> - информационно-правовой портал.
6. <http://www.consultant.ru/> - сайт компании «КонсультантПлюс».
7. www.hotelnews.ru – портал о гостиничном бизнесе.
8. <http://all-hotels.ru> – портал бронирования отелей.
9. <http://www.amadeus.ru/> - электронная система бронирования.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса учебной и производственной практики

Реализация программы модуля предполагает учебную и производственную практику после освоения модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете. Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

4.4. Кадровое обеспечение учебной и производственной практики

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство учебной и производственной практикой

1. Наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю изучаемых модулей;
2. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
3. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

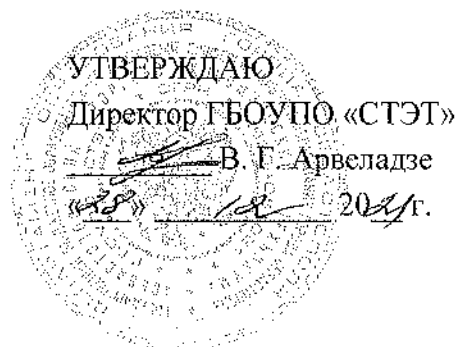
Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Умение планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Умение организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Умение контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умение выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Умение осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умение осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умение проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умение содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Умение использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9 Использовать информационные технологии	Умение использовать информационные

в профессиональной деятельности	технологии в профессиональной деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Умение планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ЛР 5 Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Анализ деятельности.
ЛР 6 Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Анализ портфолио обучающегося;
ЛР 7 Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий;
ЛР 9 Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 10 Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 11 Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 12 Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 13 Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.

ЛР 14 Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 18 Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 19 Мотивированный к участию в отраслевых конкурсах профессионального мастерства; движении «Молодые профессионалы» и движении «Абилимпикс»	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 21 Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 24 Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости, способный принести пользу региону проживания	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 25 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 27 Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 28 Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся;

	Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 29 Избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 30 Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 32 Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 33 Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы приема и размещения**

2021 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования города Севастополя «Севастопольский торгово-экономический техникум»

Разработчики:

Григоренко Л. Б., преподаватель

Бондаренко Ю. А., преподаватель

Согласовано на заседании цикловой комиссии туризма и гостиничного сервиса

Протокол № 4 от « 16 » 12 20 21 г.

Председатель цикловой комиссии  / Е. М. Сабадаш /
подпись ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	25

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности **«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»** и соответствующие ему профессиональные компетенции:

Код	Профессиональные компетенции
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	- в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; - в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.
уметь	- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; - контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.
знать	- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - методы планирования труда работников службы приема и размещения.

1.2.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

Общие и профессиональные компетенции, указанные во ФГОС СПО и данной рабочей программе, могут быть дополнены в рабочей программе профессионального модуля на основе:

- анализа требований соответствующих профессиональных стандартов;
- анализа актуального состояния и перспектив развития регионального рынка труда;
- обсуждения с заинтересованными работодателями.

1.3. Личностные результаты обучающихся

Личностные результаты реализации программы воспитания(описатели)	Код личностных результатов реализации Программы воспитания
Портрет выпускника ГБПОУПО «СТЭТ»	
Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	ЛР 5
Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	ЛР 6
Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением	ЛР 7
Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 9
Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	ЛР 10

Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	ЛР 11
Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	ЛР 12
Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	ЛР 13
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	ЛР 14
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 18
Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации	
Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности	ЛР 21
Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости, способный принести пользу региону проживания	ЛР 24
Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	ЛР 25
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	ЛР 27
Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	ЛР 28
Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	ЛР 30
Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	ЛР 32
Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	ЛР 33

1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 498

Из них на освоение

МДК 01.01 – 230,

в том числе, самостоятельная работа – 8,

МДК 01.02 – 76,

в том числе, самостоятельная работа – 4,
на практики:
учебную – 72,
производственную – 108
ПА – 12

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля**	Суммарный объем нагрузки, час.	Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.					Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Учебная	Производственная (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 1. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	94	86	60		-	-	8
ПК 1. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	134	132	72		-	-	2
ПК 1. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	78	76	38		-	-	2
	Учебная практика, часов	72				72	-	-
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	108				-	108	-
	Всего:	486	294	170	-	72	108	12

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов
1	2		3
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения			94
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			48
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание	Уровень освоения	20
	1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Понятие гостеприимства	1	
	2. Фазы гостиничного цикла. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Цель, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонной службы.	2	
	3. Требования к обслуживающему персоналу. Функциональные обязанности. Особенности характера, необходимые работнику СПиР.	2	
	4. Организация рабочего места, стандартное оборудование службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Просмотр видеороликов	2	
	Тематика учебных занятий		20
	1. Лекция «Понятие гостеприимства»		2
	2. Лекция «Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания».		2
	3. Лекция «Требования к обслуживающему персоналу».		2
	4. Лекция «Особенности характера, необходимые работнику СПиР».		2
	5. Лекция «Организация рабочего места службы приема и размещения».		2
	6. Лекция «Этикет телефонных переговоров».		2
	7. Практическое занятие № 1 «Определение должности работника СПиР по заданным параметрам».		2
	6. Практическое занятие № 2 «Оснащение и подготовка к работе рабочих мест сотрудников СПиР»		2

	7. Практическое занятие № 3 «Эссе-размышление «Каким я представляю себе идеального администратора отеля»		2
	8. Практическое занятие № 4 - итоговый семинар по теме «Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями»		2
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Содержание	Уровень освоения	24
	1. Речевая техника (дикция, сила голоса, интонация) и способы ее развития. Актерское мастерство. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	2	
	2. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. «Золотое» правило общения с гостями. Преодоление конфликтов. Предупреждение конфликтов.	2	
	Тематика учебных занятий		24
	1. Лекция «Речевая техника и способы ее развития. Дикция, громкость, темп».		2
	2. Лекция «Речевая техника и способы ее развития. Интонация, мимика, паузы».		2
	3. Лекция «Речевая техника и способы ее развития. Тембр, дыхание».		2
	4. Лекция «Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей».		2
	5. Лекция «Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями».		2
	6. Лекция «Предупреждение конфликтов с потребителем»		2
	7. Практическое занятие № 5 «Отработка речевой техники. Дикция, громкость, темп».		2
	8. Практическое занятие № 6 «Отработка речевой техники. Интонация, мимика, паузы».		2
	9. Практическое занятие № 7 «Отработка речевой техники. Тембр, дыхание».		2
	10. Практическое занятие № 8 «Отработка речевых стандартов при приеме и размещении гостей».		2
	11. Практическое занятие № 9 «Решение задач по поиску путей предупреждения и преодоления конфликтов».		2
	12. Практическое занятие № 10 «Деловая игра «Конфликт с гостем»		2
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1 (МДК 01.01)			4
1. Составление диалога при общении с гостем по телефону. 2. Отработка речевой техники			
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения			46
Тема 1.3. Организация и технология работы	Содержание	Уровень освоения	42

службы приема и размещения с гостями на английском языке	1. Понятие гостеприимства. Фразы во время приветствия и встречи гостя. Речевые стандарты сотрудников службы приема и размещения гостей. The Front Desk.	2	
	2. Функциональные обязанности работников СПиР. Фразы телефонных переговоров, этикет.	2	
	3. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Предупреждение и преодоление конфликтов.	2	
	Тематика практических занятий и лекций		42
	1. Лекция «Определение понятия индустрии гостеприимства».		2
	2. Практическое занятие «Приветствия. Встреча гостя».		2
	3. Практическое занятие «Развитие навыков устной речи. Составление диалогов».		2
	4. Практическое занятие «Служба приема и размещения гостей, отделы».		2
	5. Практическое занятие «Чтение и перевод текста «The Front Desk of the Hotel».		2
	6. Практическое занятие «Функциональные обязанности администратора».		2
	7. Практическое занятие «Практика устной речи. Составление инструкций».		2
	8. Практическое занятие «Функциональные обязанности порттье».		2
	9. Практическое занятие «Развитие навыков устной речи. Составление диалогов».		2
	10. Практическое занятие «Функциональные обязанности консьержа».		2
	11. Практическое занятие «Практика устной речи. Составление диалогов».		2
	12. Практическое занятие «Телефонная служба».		2
	13. Практическое занятие «Практика устной речи. Составление диалогов».		2
	14. Практическое занятие «Этикет телефонных переговоров».		2
	15. Практическое занятие «Развитие навыков устной речи. Составление диалогов».		2
	16. Практическое занятие «Речевые стандарты при приеме гостей».		2
	17. Практическое занятие «Практика устной речи. Составление диалогов».		2
	18. Практическое занятие «Речевые стандарты при регистрации гостей».		2
	19. Практическое занятие «Практика устной речи. Составление диалогов».		2
	20. Практическое занятие «Речевые стандарты при размещении гостей».		2
	21. Практическое занятие «Практика устной речи. Составление диалогов».		2
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1(МДК 01.02)			4
1. Составление диалога при общении с гостем. 2. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. 3. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.			
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и			134

выписки			
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			114
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание	Уровень освоения	58
	1. Процесс поселения в гостиницу. Изучение Правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю. Составление схемы видов услуг.	2	
	2. Правила регистрации гостей-граждан РФ. Ознакомление с бланками. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	2	
	3. Особенности встречи, приема, и размещения индивидуальных гостей, групп, корпоративных клиентов. Категории гостей. Особенности обслуживания VIP-гостей. Работа с гостями, имеющими ограничения по здоровью. Анализ ситуации с такими туристами в Севастополе. Психологические особенности работы с иностранным клиентом. Этикет и менталитет наций. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	
	4. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2	
	5. Продажа гостиничных пакетов, программы лояльности для гостей. Работа с сайтами отелей Крыма и Севастополя.	2	
	Тематика учебных занятий		58
	1. Лекция «Процесс поселения в гостиницу».		2
	2. Лекция «Изучение Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»		2
	3. Лекция «Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю».		2
	4. Лекция «Правила регистрации гостей-граждан РФ».		2
	5. Лекция «Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей».		2
	6. Лекция «Виды и категории виз. Понятие миграционной карты».		2
	7. Лекция «Особенности встречи, приема, и размещения индивидуальных гостей, групп, корпоративных клиентов».		2
	8. Лекция «Категории гостей. Особенности обслуживания VIP-гостей».		2
	9. Лекция «Работа с гостями, имеющими ограничения по здоровью».		2
	10. Лекция «Психологические особенности работы с иностранным клиентом».		2
	11. Лекция «Стандарты качества обслуживания при приеме гостей».		2

	12. Лекция «Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	2
	13. Лекция «Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.»	2
	14. Лекция «Продажа гостиничных пакетов, программы лояльности для гостей».	2
	15. Практическое занятие № 11 «Деловая игра «Прием, регистрация и поселение индивидуальных гостей и групп корпоративных гостей».	2
	16. Практическое занятие № 12 «Составление и обработка писем-заявок на размещение в гостинице».	2
	17. Практическое занятие № 13 «Деловая игра «Встреча иностранного гостя».	2
	18. Практическое занятие № 14 «Составление и обработка документов по подселению гостей».	2
	19. Практическое занятие № 15 «Составление и обработка документов по переселению гостей».	2
	20. Практическое занятие № 16 «Отработка навыков поселения и регистрации индивидуальных граждан РФ (с бронированием, без бронирования)».	2
	21. Практическое занятие № 17 «Отработка навыков поселения и регистрации индивидуальных граждан РФ (с допслугами, без допслуг)».	2
	22. Практическое занятие № 18 «Отработка навыков поселения и регистрации групп туристов – граждан РФ».	2
	23. Практическое занятие № 19 «Отработка навыков поселения и регистрации групп туристов – граждан РФ, иностранцев».	2
	24. Практическое занятие № 20 «Отработка навыков поселения и регистрации иностранных гостей (с составлением алгоритма)».	2
	25. Практическое занятие № 21 «Отработка навыков поселения и регистрации иностранных гостей (с внесением во внутреннюю документацию)».	2
	26. Практическое занятие № 22 «Решение ситуационных задач на тему «Помощь гостю»	2
	27. Практическое занятие № 23 «Деловая игра «Помощь гостю»	2
	28. Практическое занятие № 24 «Составление гостиничных пакетов»	2
	29. Практическое занятие № 25 - итоговый семинар по теме «Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей».	2
Тема 2.2. Документация службы приема и размещения. Ночной	Содержание	Уровень освоения
	1. Автоматизация в системе управления. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные,	2
		14

аудит	полуавтоматизированные и автоматизированные. Новые технологии в обслуживании. Поиск «новинок» в Интернете.		
	2. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительный, въезд, пребывание, выезда гостя	2	
	3. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Ночной портье: функциональные обязанности. Портфолио гостя. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Виды отчетной документации.	2	
	Тематика учебных занятий		14
	1. Лекция «Автоматизация в системе управления».		2
	2. Лекция «Новые технологии в обслуживании».		2
	3. Лекция «Виды и формы документации в деятельности СПиР»		2
	4. Лекция «Служба ночного аудита».		2
	5. Практическое занятие № 26 «Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров».		2
	6. Практическое занятие № 27 «Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям)»		2
Тема 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	7. Практическое занятие № 28 «Решение ситуационных задач на проверку тарифов, счетов, суточного отчета гостиницы, записей в журнале регистрации».		2
	Содержание	Уровень освоения	40
	1. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	2	
	2. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах.	2	

Оформление счетов.		
3. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Признаки платежеспособности денежных знаков	2	
4. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	2	
5. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	2	
6. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	2	
Тематика учебных занятий		40
1. Лекция «Стандарты качества обслуживания при выписке гостей».		2
2. Лекция «Функции кассира службы приема и размещения».		2
3. Лекция «Оборудование кассового отделения гостиницы».		2
4. Лекция «Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».		2
5. Лекция «Способы оплаты в гостиницах».		2
6. Лекция «Оформление счетов».		2
7. Лекция «Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов».		2
8. Лекция «Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами».		2
9. Лекция «Порядок ведения кассовых операций».		2
10. Лекция «Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения».		2
11. Лекция «Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения».		2
12. Лекция «Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения».		2
13. Практическое занятие № 29 «Составление и оформление счетов (разное количество гостей)»		2
14. Практическое занятие № 30 «Составление и оформление счетов (различные услуги)»		2
14. Практическое занятие № 31 «Составление и оформление счетов (с бронированием		2

	и без него»		
	16. Практическое занятие № 32 «Решение задач по составлению отчета по кассе».	2	
	17. Практическое занятие № 33 «Составление актов о порче собственности гостиницы».	2	
	18. Практическое занятие № 34 «Составление актов о пропаже собственности гостиницы».	2	
	19. Практическое занятие № 35 «Деловая игра «Конфликт с гостем при выписке»	2	
	20. Практическое занятие № 36 - итоговый семинар по теме «Оформление выезда гостя и процедура его выписки».	2	
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2 (МДК 01.01)		2	
1. Поиск в Интернете материалов по новым технологиям в гостиничной сфере. Подготовка презентаций			
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		20	
Тема. 2.4. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Содержание	Уровень освоения	20
	1. Процесс поселения в гостиницу, работа с журналом регистрации и карточкой гостя. Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.	2	
	2. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.	2	
	3. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.	2	
	Тематика практических занятий		20
	1. Практическое занятие «Процесс поселения гостя».		2
	2. Практическое занятие «Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю».		2
	3. Практическое занятие «Развитие навыков устной речи. Составление диалогов».		2
	4. Практическое занятие «Деловая игра «Встреча иностранного гостя».		2
	5. Практическое занятие «Категории гостей. Особенности обслуживания постоянных и VIP-гостей».		2
	6. Практическое занятие «Работа с гостями, имеющими ограничения по здоровью».		2
	7. Практическое занятие «Отработка навыков поселения и регистрации иностранных гостей».		2
	8. Практическое занятие «Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов».		2
	9. Практическое занятие «Развитие навыков устной речи. Составление диалогов».		2
10. Практическое занятие «Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы».		2	
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		78	
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		68	

Тема 3.1. Внутреннее и внешнее взаимодействие службы приема и размещения	Содержание	Уровень освоения	42
	1. Внутреннее взаимодействие сотрудников СПиР. Преодоление и предотвращение конфликтов в коллективе.	2	
	2. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. Каналы коммуникации.	2	
	3. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. Коммуникационные барьеры и пути их преодоления.	2	
	4. Внутренняя документация, регламентирующая деятельность предприятия: Устав, Правила внутреннего трудового распорядка, должностные инструкции.	2	
	5. Принципы взаимодействия СПиР с другими организациями (заказчики, турагентства, подрядчики и пр.).	2	
	6. Договоры в хозяйственных отношениях гостиничной сферы: понятие, назначение. Изучение порядка заключения договоров, правила их составления, порядок согласования и подписания.	2	
	Тематика учебных занятий		42
	1. Лекция «Внутреннее взаимодействие сотрудников СПиР».		2
	2. Лекция «Преодоление и предотвращение конфликтов в коллективе».		2
	3. Лекция «Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы».		2
	4. Лекция «Каналы коммуникации».		2
	5. Лекция «Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы».		2
	6. Лекция «Коммуникационные барьеры».		2
	7. Лекция «Внутренняя документация, регламентирующая деятельность предприятия: Устав»		2
	8. Лекция «Внутренняя документация, регламентирующая деятельность предприятия: Правила внутреннего трудового распорядка».		2
	9. Лекция «Внутренняя документация, регламентирующая деятельность предприятия: Должностные инструкции».		2

	10. Лекция «Принципы взаимодействия СПиР с другими организациями».	2	
	11. Лекция «Договоры в хозяйственных отношениях гостиничной сферы: понятие, назначение».	2	
	12. Лекция «Порядок заключения договоров, правила их составления, порядок согласования и подписания».	2	
	13. Практическое занятие № 37 «Решение ситуационных задач на соблюдение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы».	2	
	14. Практическое занятие № 38 «Организация выполнения запроса гостя»	2	
	15. Практическое занятие № 39 «Составление должностной инструкции администратора».	2	
	16. Практическое занятие № 40 «Составление должностной инструкции швейцара».	2	
	17. Практическое занятие № 41 «Составление должностной инструкции менеджера СПиР».	2	
	18. Практическое занятие № 42 «Решение задач по преодолению конфликтной ситуации в коллективе»	2	
	19. Практическое занятие № 43 «Составление договоров предоставления услуг»	2	
	20. Практическое занятие № 44 «Составление договоров аренды»	2	
	21. Практическое занятие № 45 - итоговый семинар по теме «Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы»	2	
Тема 3.2 Стандарты качества в деятельности службы приема и размещения	Содержание	Уровень освоения	24
	1. Информирование гостя. Выполнение сотрудниками требований по соблюдению договорных отношений с гостем. Обратная связь с потребителем. Работа в социальных сетях.	2	
	2. Стандарты качества при обслуживании гостей (общие). Техническое регулирование соблюдения стандартов качества обслуживания: стандартизация и сертификация, лицензирование.	2	
	3. Работа с претензиями. Книга жалоб и предложений, инструкция к ней. Работа с отзывами в Интернете	2	
	Тематика учебных занятий		24
	1. Лекция «Выполнение сотрудниками требований по соблюдению договорных отношений с гостем».		2
	2. Лекция «Обратная связь с потребителем».		2
	3. Лекция «Стандарты качества при обслуживании гостей».		2

	4. Лекция «Техническое регулирование соблюдения стандартов качества обслуживания: стандартизация и сертификация, лицензирование».	2	
	5. Лекция «Работа с претензиями».	2	
	6. Лекция «Книга жалоб и предложений».	2	
	7. Лекция «Работа с отзывами в Интернете»	2	
	8. Практическое занятие № 46 «Работа с Книгой жалоб»	2	
	9. Практическое занятие № 47 «Работа с Книгой жалоб. Алгоритм действий»	2	
	10. Практическое занятие № 48 «Работа с отзывами в Интернете»	2	
	11. Практическое занятие № 49 «Составление анкеты для гостей по выявлению уровня качества работы СПиР».	2	
	12. Практическое занятие № 50 - итоговый семинар по теме «Стандарты качества в деятельности службы приема и размещения»	2	
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3 (МДК 01.01)		2	
1. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.			
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		10	
Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке.	Содержание	Уровень освоения	10
	1. Технологический цикл гостиничного предприятия. Изучение стандартов обслуживания гостей.	2	
	2. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах.	2	
	Тематика практических занятий		10
	1. Практическое занятие «Организация выполнения запроса гостя»		2
	2. Практическое занятие «Составление должностных инструкций».		2
	3. Практическое занятие «Решение задач по преодолению конфликтной ситуации в коллективе».		2
	4. Практическое занятие «Работа с отзывами в Интернете».		2
	5. Практическое занятие «Составление анкеты для гостей».		2
Промежуточная аттестация:		12	
Итого:		318	
Учебная практика		72	
Виды работ			
1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения			

2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	
Производственная практика Виды работ 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.	108
Всего	498

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет организации деятельности службы бронирования. Кабинет организации продаж гостиничного продукта. Кабинет инженерных систем гостиницы и охраны труда. Кабинет организации деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей. Лаборатория «Служба приема и размещения гостей». Лаборатория «Служба бронирования гостиничных услуг».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Технические средства обучения:

- компьютер для оснащения рабочего места преподавателя;
- интерактивная доска;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;

- место хранения наличности.

Учебный кабинет иностранного языка, оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, используемые в образовательном процессе.

Основные источники:

Законодательные акты и документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 26.01.96 N 14-ФЗ (с изм.).
2. Об основах туристической деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24 октября 1996 №39-ФЗ(с изм.).
3. Об информации, информационных технологиях и защите информации Федеральный закон № 149-ФЗ от 27.07.2006 г. (с изм.).
4. О защите прав потребителей: Федеральный Закон от 07.02.1992 N 2300-1 (с изм.).
5. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ (с изм.).
6. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ (с изм.).
7. 11.
8. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853.
9. Об утверждении положения классификации гостиницы: Постановление правительства РФ от 18.11.2020г. г. N 1860.

10. Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета 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 (с изм.).

11. Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан: Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 N 470 (с изм.).

12. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 N 9 (с изм.).

13. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года).

14. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 году.

Учебники и учебные пособия:

1. Ёхина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ – М. Издательский центр «Академия», 2017.

2. Ехина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ – М. Издательский центр «Академия», 2017.

3. Ехина, М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ – М. Издательский центр «Академия», 2017.

4. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. – М. Издательский центр «Академия», 2017.

5. Петрова, Г. В. Правовое и документальное обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ – М. Издательский центр «Академия», 2018.

Дополнительные источники:

Учебники и учебные пособия:

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг. – М. Издательский центр «Академия», 2014.

2. Ехина, М. А. Организация обслуживания в гостиницах. – М. Издательский центр «Академия», 2013.

3. Косолапов, А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». /Учебное пособие. –М.: КноРус, 2007.
4. Котлер, Ф., Боун, Дж., Менкез, Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. /Учебное пособие. – М.: «Юнити», 2007.
5. Сенин, В. С., Денисенко, А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учеб. Пособие. – М.: Финансы и статистика, 2006 –144 с.
6. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. /Учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2007.
7. Лесник, А. Л. Международная система классификации отелей. М.: Проф.Обр Издат, 2003. – 320 с.
8. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2007.
9. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. – М: Финансы и статистика, 2005, - 192 с: ил.
10. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. М.: Книгодел МАТГР, 2004.
11. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник./ Под ред. Проф. Чудновского А. Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.
12. Сенин, В. С. Организация международного туризма. /Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005.

Отечественные журналы:

1. «ОТЕЛЬ»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO-отель»
5. «Информационные технологии»

Интернет-ресурсы:

1. <http://elibrary.rsl.ru/> –Российская государственная электронная библиотека.
2. www.libgost.ru – библиотека ГОСТов и нормативных документов.
3. <http://prohotel.ru/> – портал о гостиничном бизнесе.
4. <http://docs.cntd.ru/> – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.
5. <http://base.garant.ru/> – информационно-правовой портал.
6. <http://www.consultant.ru/> – сайт компании «КонсультантПлюс».
7. www.hotelnews.ru – портал о гостиничном бизнесе.
8. <http://all-hotels.ru> – портал бронирования отелей.
9. <http://www.amadeus.ru/> – электронная система бронирования.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

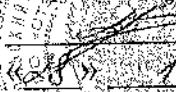
Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Знания и умения планирования потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Знания и умения организации деятельности сотрудников СПиР в соответствии с текущими планами и стандартами отеля	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Умение контролировать текущую деятельность сотрудников СПиР для поддержания требуемого уровня качества	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умение выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения и навыки осуществления поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Умения и навыки планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения работ
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения и навыки работать в коллективе и команде, эффективно	Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и

	взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	решением коллективных задач
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Знания, умения и навыки устной и письменной коммуникации на государственном языке.	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Знания, умения и навыки сохранения окружающей среды, ресурсосбережения, эффективных действий в чрезвычайных ситуациях	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знания, умения и навыки использования информационных технологий в профессиональной деятельности.	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Знания, умения пользования профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ЛР 5 Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе, с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	Знания и уважение к этнокультурным и религиозным правам человека	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ЛР 6 Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	Участие в мероприятиях, знание норм правопорядка. Готовность оказать поддержку	Собеседование Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и участием в мероприятиях
ЛР 7 Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением	Навыки лояльности к установкам и проявлениям представителей субкультур	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ЛР 9 Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного	Знания, умения и навыки конструктивного использования различных цифровых средств	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и проектов

«цифрового следа»		
ЛР 10 Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	Способность ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и проектов
ЛР 11 Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	Умение искать нужные источники информации, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, понимание адекватного поведения в сетевом пространстве	Собеседование Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и проектов
ЛР 12 Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	Умения и навыки активного использования творческого потенциала	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ЛР 13 Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	Способность в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ЛР 14 Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	Приверженность принципам честности, порядочности, открытости	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 18 Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	Способность к сохранению психологической устойчивости в различных ситуациях	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 21 Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в меняющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии	Способность к управлению собственным профессиональным развитием	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и проектов

личной успешности		
ЛР 24 Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости, способный принести пользу региону проживания	Готовность и способность принести пользу региону проживания	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и проектов
ЛР 25 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	Готовность соответствовать ожиданиям работодателей, взаимодействовать с командой	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 27 Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	Готовность к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 28 Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	Готовность к освоению новых форм трудовой деятельности	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 30 Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	Умение поддержать престиж своей профессии, отрасли и образовательной организации.	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 32 Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	Способность генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 33 Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетики предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	Способность к активной позитивной деятельности, всестороннее развитие	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУПО «СТЭТ»
 В.Г. Арвеладзе
«28» 12 2021 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
ПРАКТИКИ
ПМ 02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Согласовано

(наименование организации, должность)
Секретарь
«11» 12 2021 г.



Подпись Ф.И.О.
«11» 12 2021 г.

2021 г.

Рабочая программа учебной и производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования города Севастополя «Севастопольский торгово-экономический техникум»

Разработчик:

Григорьева Оксана Васильевна, преподаватель первой категории

Согласовано на заседании цикловой комиссии технологических дисциплин

Протокол № 4 от «10» 12 2021 г.

Председатель цикловой комиссии М.С. Хаецкая М.С. Хаецкая

подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа (далее – программа) учебной и производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО

43.00.00 Сервис и туризм

43.02.14 Гостиничное дело

в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

Код	Наименование видов деятельности
ВД 1	Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ВД 2	Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.

и соответствующих им профессиональных компетенций (ПК):

Код	Профессиональные компетенции
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

1.2. Цели и задачи программы учебной и производственной практики – требования к результатам освоения программы производственного обучения

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы учебной и производственной практики должен:

иметь практический опыт:

- планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

уметь:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
- контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной и производственной практики:

Всего 180 часов, в том числе:

в рамках освоения ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» учебная практика – 72 часа;

производственная практика – 108 часов;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения учебной и производственной практики по ВПД, обучающийся должен освоить:

	ВПД	Профессиональные и общие компетенции
1	Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
		ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
		ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
2	Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.	ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
		ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
		ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
		ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
		ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
		ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
		ОК 6. Описывать значимость своей профессии (специальности)
		ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
		ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
		ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
		ОК 10. Пользоваться профессиональной

		документацией на государственном и иностранном языке. ОК 11. Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования
--	--	--

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план рабочей программы учебной и производственной практики

Коды профессиональных компетенций	Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Всего часов
1	2	3
ПК 2.1, ПК 2.2, ОК1-ОК6 ПК 2.3. ОК7 - ОК11	ПМ 02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	
	- учебная практика	72
	- производственная практика	108
	<i>Всего:</i>	<i>180</i>

3.2. Содержание обучения по учебной и производственной практике

Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Виды работ, выполняемых во время практики	Объем часов (с указанием их распределения по семестрам)
1	2	3
ПМ 02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания		
- учебная практика	Подготовка к обслуживанию и приему гостей.	72
	Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.	
	Выполнение сервировки стола к обеду.	
	Выполнение сервировки стола к ужину.	
	Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.	
	Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.	
	Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.	
	Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара	
	Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями	
	• Silver service	
	• Банкетный сервис	
	• Шведский стол	
	• Gueridon Service	
	Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.	
	Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.	
	Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей.	
	Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.	
	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.	
	Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.	
	Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.	

- производственная практика	Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.	108
	Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	
	Ознакомление и изучение режима работы предприятия	
	Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.	
	Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.	
	Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.	
	Ознакомление с производственными помещениями службы питания.	
	Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.	
	Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.	
	Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.	
	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.	
	Подготовка и организация работы службы Рум-сервис.	
	Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.	
	Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.	
	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	
	Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».	
	Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».	
	Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.	
	Распределение персонала по организациям службы питания.	
	Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.	
	Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.	
	Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.	
	Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.	
	Владение профессиональной этикой персонала службы питания.	
	Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания	
	Всего	180

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы учебной и производственной практики предполагает наличие учебного кабинета «Организации деятельности сотрудников службы питания», «Учебно-производственной мастерской при лаборатории» (учебный бар); лабораторий «Учебный ресторан», «Учебный Бар», «Информационных технологий в профессиональной деятельности»

Оборудование учебного кабинета «Организации деятельности сотрудников службы питания» и рабочих мест кабинета:

АРМ-преподавателя

АРМ-студента

Мультимедийное оборудование

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.
- комплекты стеклянной и металлической посуды – 25 шт.;
- тарелки столовые – 25 шт.;
- тарелки закусочные – 25 шт.;
- тарелки десертные – 25 шт.;
- тарелки пирожковые – 25 шт.;
- приборы закусочные, столовые, рыбные, десертные – по 25 шт.;
- салатники – 25 шт.;
- чашки чайные, кофейные – на 6 персон;
- чашки бульонные – 25 шт.;
- комплекты столового белья – 25 шт.;
- инструкция и журнал по технике безопасности;
- комплект учебно-методической документации.

Оборудование мастерской и рабочих мест мастерской:

«Учебно-производственная мастерская при лаборатории» (учебный бар):

- блендер VEMA FR 2055

- кофемашинка SAECO ROYAL Cappuccino Silver-gray

Льдогенератор SIMAG

Машина посудомоечная ELECTROLUX WT4

Миксер д/мол.коктейлей

Шкаф винный

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Принтер Star 654

- комплекты стеклянной и металлической посуды – 25 шт.;
- комплект барных приборов – 25 шт.;
- комплект столового белья – 25 шт.;
- инструкция и журнал по технике безопасности;
- комплект учебно-методической документации.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

«Учебный ресторан»:

АРМ-преподавателя

АРМ-студента

Мультимедийное оборудование

Аппарат настольный Mixn Machine VM 25026

Блендер BarBoss Advance VM10101

Кофемашина "SAECO MAGIC"

Льдогенератор SIMAG

Машина посудомоечная ELECTROLUX WT65E

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Панель плазменная Samsung PS-50 B850

Принтер Star 654

Принтер Star 654

Принтер Star SP-298

Салат-бар

Шкаф винный

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории
«Информационно-коммуникационных технологий»:

-АРМ-преподавателя;

-АРМ-студента;

- мультимедийное оборудование;

- вычислительный блок Forrum Imperium;

-комплект интерактивного оборудования MS-PWD 50;

-ноутбук Fujitsu Siemens ESPRIMO Mobile V6535, 15 штук;

-стол мобильный компьютерный 800*1800*800;

- комплект учебно-методических материалов.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п. 6.2.3 рабочей программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

4.2. Информационное обеспечение обучения

4.2.1 Печатные издания

1. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Стандартинформ.
2. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования.- Введ. 2015-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014.-III, 8 с.
3. ГОСТ 30389 - 2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования – Введ. 2016 – 01 – 01. – М.: Стандартинформ, 2014.- III, 12 с.
4. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. - Введ. 2016-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014.-III, 48 с.
5. СанПиН 2.3.6. 1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья
6. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учеб. пособие для студ. учреждений сред.проф.образования / В.В. Усов. – 13-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2015. – 432 с.
7. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 192 с.
8. Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности. учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 192 с.

4.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы):

1. Вестник индустрии питания //Весь общепит России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.pitportal.ru.
2. Kuking.net: кулинарный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.kuking.net.
3. Федерация рестораторов и отельеров. – Режим доступа: www.frio.ru,
4. Гастрономъ.ru: кулинарные рецепты блюд с фото [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.gastronom.ru.
5. Гастрономъ: журнал для тех, кто ест // Все журналы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.jur-jur.ru/journals/jur22/index.html.

6. Центр ресторанного партнёрства для профессионалов HoReCa [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.creative-chef.ru.
7. Консультант Плюс: информационно-правовая система [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
8. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
9. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
10. <http://prohotel.ru/>

4.2.3. Дополнительные источники

1. Победоносцева Елена. Все дело в людях. Ваш ресторан: как из персонала сделать команду. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2016.
2. Наталья Богатова. Современный ресторан. Книга успешного управляющего. Партнеры. Персонал. Гости. – Ресторанные ведомости, 2014.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса учебной и производственной практики

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Учебная практика реализуется в мастерских профессиональной образовательной организации и требует наличия оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ, определенных содержанием ФГОС СПО, в том числе оборудования и инструментов, используемых при проведении чемпионатов Ворлдскиллз и указанных в инфраструктурных листах конкурсной документации Ворлдскиллз по компетенции «Администрирование отеля».

4.4. Кадровое обеспечение учебной и производственной практики

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство учебной и производственной практикой.

Преподаватели: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля.

Мастера: наличие высшего или среднего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля с обязательной стажировкой в гостиницах и гостиничных комплексах не реже 1 – го раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

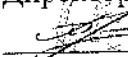
Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	-планирование деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале, -осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, -взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	- оценка качества предоставления услуги питания в номерах; - оценка качества предоставления различных видов питания в гостиницах; - оценка эффективности и качества проведения инструктажа обслуживающего и технического персонала по предоставлению услуг питания в номерах
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	- оценка соблюдения правил безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; - оценка качества правил сервировки столов, приёмов и подачи блюд и напитков; - правильность сбора использованной посуды грамотное составление счетов за обслуживание; - оценка соблюдения правил комплектации сервировочной тележки для (roomservice); - оценка приёмов саморегулирования

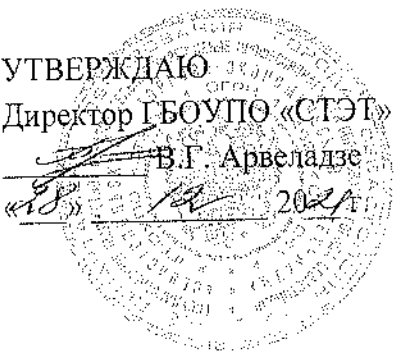
Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	– точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – оптимальность определения этапов решения задачи; – адекватность определения потребности в информации; – эффективность поиска; – адекватность определения источников нужных ресурсов; – разработка детального плана действий; – правильность оценки рисков на каждом шагу; – точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	– оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; – адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; – адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; – точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач;

	– оптимальность планирования профессиональной деятельности
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; – толерантность поведения в рабочем коллективе
ОК 6. Описывать значимость своей профессии (специальности)	– понимание значимости своей профессии
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; – эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	– эффективность применения занятий спортом и физическая активность для реализации профессиональной деятельности
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы; – адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); – правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; – точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии
ОК 11. Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в	- выявление достоинств и недостатков коммерческой идеи; - презентование идей открытия собственного дела в профессиональной деятельности; - оформление бизнес-плана; - умение рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;

рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования	- определение инвестиционной привлекательности коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; - презентование бизнес-идеи; - определение источников финансирования
--	--

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУПО «СТЭТ»
 В.Г. Арвеладзе
«18»  2021 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ**

2021 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное
учреждение профессионального образования города Севастополя
«Севастопольский торгово-экономический техникум»

Разработчики:

Григорьева Оксана Васильевна, преподаватель первой категории

Бондаренко Юлия Андреевна, преподаватель первой категории

Согласовано на заседании цикловой комиссии туризма и гостиничного
сервиса

Протокол № 4 от « 10 » 12 20 21 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.М. Сабадаш
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	17
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности **«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»** и соответствующие ему профессиональные компетенции:

Код	Профессиональные компетенции
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	- планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
уметь	- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; - организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;

	- контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
знать	- задачи, функции и особенности работы службы питания; - законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; - особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; - требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - технологию организации процесса питания; - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; - этапы процесса обслуживания; - технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - регламенты службы питания; - критерии и показатели качества обслуживания; - методы оценки качества предоставленных услуг.

1.2.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Общие и профессиональные компетенции, указанные во ФГОС СПО и данной рабочей программе, могут быть дополнены в рабочей программе профессионального модуля на основе:

- анализа требований соответствующих профессиональных стандартов;
- анализа актуального состояния и перспектив развития регионального рынка труда;
- обсуждения с заинтересованными работодателями.

1.3. Личностные результаты обучающихся

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации Программы воспитания
Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	ЛР 5
Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	ЛР 6
Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением	ЛР 7
Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 9
Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	ЛР 10
Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	ЛР 11
Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	ЛР 12
Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	ЛР 13
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	ЛР 14
Препятствующий действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей)	ЛР 15
Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	ЛР 16
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	ЛР 17

Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 18
Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности	ЛР 21
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	ЛР 25
Оценивающий возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	ЛР 26
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	ЛР 27
Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	ЛР 28
Избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты(условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.	ЛР 29
Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	ЛР 30
Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	ЛР 32
Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	ЛР 33

1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 376 часов

Из них на освоение МДК 02.01. – 140 часов

МДК 02.02. – 56 часов

на практики, в том числе учебную – 72 часа

производственную – 108 часов

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций		Наименования разделов профессионального модуля**	Суммарный объем нагрузки, час.	Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.					Самостоятельная работа
				Обучение по МДК			Практики		
				Всего	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)*	Учебная	Производственная (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
ПК 2.1, ПК 2.2, ОК1-ОК6,	Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	106	102	62				4	
	Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.	90	82	52	-			8	
	Учебная практика, часов	72				72			
	Производственная практика, часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	108					108		

1* Колонка указывается только для программы подготовки специалистов среднего звена

** Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций

	Всего:	376	184	114	-	72	108	12
--	--------	-----	-----	-----	---	----	-----	----

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Планирование, организация и контроль деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.		106
МДК. 02.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.		
Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.	Содержание	Уровень освоения
	1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2
	2. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.	2
	3. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.	2
	4. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса.	2
	5. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.	2
	6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2
	7. Деловое общение. Этика и этикет.	2
	Тематика учебных занятий	26
	Лекция 1. «Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы»	2
	Лекция 2. «Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания»	4
	Лекция 3. «Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания»	2
	Лекция 4. «Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса»	2

Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.	Лекция 5. «Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены»	4
	Лекция 6. «Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей»	2
	Лекция 7. «Деловое общение. Этика и этикет»	2
	Практическое занятие 1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.	4
	Практическое занятие 2. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.	4
	Содержание	Уровень освоения
	1. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания.	2
	2. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.	2
	3. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	2
	4. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.	2
	5. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.	2
	6. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания.	2
	7. Стили и методы подачи блюд и напитков.	2
	8. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	2
	Тематика учебных занятий	44
	Лекция 1. «Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания»	4
	Лекция 2. «Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания»	2
	Лекция 3. «Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале»	2
	Лекция 4. «Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей»	4
	Лекция 5. «Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы»	2
	Лекция 6. «Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания»	2

	Лекция 7. «Стили и методы подачи блюд и напитков»		2
	Лекция 8. «Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса»		2
	Практическое занятие 1. Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.		4
	Практическое занятие 2. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.		4
	Практическое занятие 3. Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.		2
	Практическое занятие 4. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.		2
	Практическое занятие 5. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.		2
	Практическое занятие 6. Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами».		4
	Практическое занятие 7. Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.		2
	Практическое занятие 8. Составление нормативных и технических документов службы питания.		4
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1			
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке.	1. Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара.		4
	2. Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара.		
	3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.		
	4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.		
	5. Составление эссе об организации службы питания.		
	МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.		
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке.	Содержание		
	1. Служба питания гостиничного комплекса.	Уровень освоения	32
	2. Предоставление услуг питания в гостинице.		2
	3. Организация питания гостей.		2
	4. Требования к персоналу организаций службы питания гостиничного комплекса.		2
	5. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.		2

	6. Деловое общение. Этика и этикет.	2	
	7. Торговые и производственные помещения организаций службы питания.	2	
	8. Процесс обслуживания в предприятиях службы питания. Стили и методы подачи блюд и напитков. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	2	
	Тематика учебных занятий		32
	Лекция 1. Служба питания гостиничного комплекса.		2
	Практическое занятие 1. Предоставление услуг питания в гостинице.		2
	Практическое занятие 2. Практика устной речи. Составление диалогов.		2
	Практическое занятие 3. Организация питания гостей.		2
	Практическое занятие 4. Требования к персоналу организаций службы питания гостиничного комплекса.		2
	Практическое занятие 5. Практика устной речи. Составление диалогов.		2
	Практическое занятие 6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.		2
	Практическое занятие 7. Практика устной речи. Составление диалогов.		2
	Практическое занятие 8. Деловое общение. Этика и этикет.		2
	Практическое занятие 9. Практика устной речи. Составление диалогов.		2
	Практическое занятие 10. Торговые и производственные помещения организаций службы питания.		2
	Практическое занятие 11. Практика устной речи. Составление диалогов.		2
	Практическое занятие 12. Процесс обслуживания в предприятиях службы питания.		2
	Практическое занятие 13. Практика устной речи. Составление диалогов.		2
	Практическое занятие 14. Стили и методы подачи блюд и напитков.		2
	Практическое занятие 15. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.		2
Раздел 2. Организация, осуществление и контрольное обеспечение специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.			90
МДК. 02.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.			
Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы	Содержание	Уровень освоения	
	1. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.	2	
			46

обслуживания.	2. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	2	
	3. Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис.	2	
	4. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.	2	
	5. Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.	2	
	6. Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.	2	
	7. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.	2	
	8. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.	2	
	9. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.	2	
	Тематика учебных занятий		46
	Лекция 1. «Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания»		4
	Лекция 2. «Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний»		4
	Лекция 3. «Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис»		2
	Лекция 4. «Особенности обслуживания гостей на высшем уровне»		2
	Лекция 5. «Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов»		2
	Лекция 6. «Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов»		2
	Лекция 7. «Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета»		2
	Лекция 8. «Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля»		2
	Лекция 9. «Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая»		2
	Практическое занятие 1. Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.		4
	Практическое занятие 2. Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.		4
	Практическое занятие 3. Подготовка и организация обслуживания шведского стола.		2
	Практическое занятие 4. Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.		4
	Практическое занятие 5. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.		4
	Практическое занятие 6. Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.		2
	Практическое занятие 7. Подготовка и организация обслуживания комбинированных		2

	приемов и банкетов, торжеств		
	Практическое занятие 8. Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.		2
Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям.	Содержание	Уровень освоения	16
	1. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.	2	
	2. Нормативы и спецификации процедуры предоставления услуг высокого качества.	2	
	3. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.	2	
	Тематика учебных занятий		16
	Лекция 1. «Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы»		2
	Лекция 2. «Нормативы и спецификации процедуры предоставления услуг высокого качества»		2
	Лекция 3. «Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания»		4
	Практическое занятие 1. Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.		4
	Практическое занятие 2. Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания.		4
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2			
Тема 2.3. Организация, осуществление и контролирование специальных видов	1. Заполнение и обработка заявок и бланков.		4
	2. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.		
	3. Составление алгоритма обслуживания гостей в службе Рум-сервис.		
	4. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.		
	5. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.		
	6. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.		
	7. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.		
	МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.		
	Содержание	Уровень освоения	20
	1. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.	2	
	2. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление	2	

услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке.	лексика.		
	Тематика учебных занятий		20
	Практическое занятие 1. Формы и стили мероприятий организаций службы питания.		2
	Практическое занятие 2. Обслуживание конференций, семинаров, совещаний.		2
	Практическое занятие 3. Практика устной речи. Составление диалогов.		2
	Практическое занятие 4. Организация службы Room service.		2
	Практическое занятие 5. Практика устной речи. Составление диалогов.		2
	Практическое занятие 6. Обслуживание гостей на высшем уровне		2
	Практическое занятие 7. Практика устной речи. Составление диалогов.		2
	Практическое занятие 8. Обслуживание банкета фуршета		2
	Практическое занятие 9. Практика устной речи. Составление диалогов.		2
	Практическое занятие 10. Обслуживание комбинированных приемов и банкетов, торжеств.		2
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2			4
1. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи.			
Учебная практика			72
Виды работ			
1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей. 2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. 3. Выполнение сервировки стола к обеду. 4. Выполнение сервировки стола к ужину. 5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда. 6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана. 7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа. 8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара 9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями • Silver service • Банкетный сервис • Шведский стол • Gueridon Service 10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов. 11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания. 12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей.			

13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей. 14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. 15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. 16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями. 17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола. 18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.	
Производственная практика Виды работ 1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия. 2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса. 3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. 4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания. 5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания. 6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания. 7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания. 8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса. 9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров. 10. Подготовка и организация работы службы Рум сервис. 11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания. 12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. 13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. 14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета». 15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля». 16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием. 17. Распределение персонала по организациям службы питания. 18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плану работы. 19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. 20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. 21. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей. 22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания. 23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.	108
Всего	376

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы питания»,
оснащенный оборудованием:

АРМ-преподавателя

АРМ-студента

Мультимедийное оборудование

техническими средствами:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.
- комплекты стеклянной и металлической посуды – 25 шт.;
- тарелки столовые – 25 шт.;
- тарелки закусочные – 25 шт.;
- тарелки десертные – 25 шт.;
- тарелки пирожковые – 25 шт.;
- приборы закусочные, столовые, рыбные, десертные – по 25 шт.;
- салатники – 25 шт.;
- чашки чайные, кофейные – на 6 персон;
- чашки бульонные – 25 шт.;
- комплекты столового белья – 25 шт.;
- инструкция и журнал по технике безопасности;
- комплект учебно-методической документации.

Лаборатории, оснащенные в соответствии с п. 6.2.1. рабочей программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело: «Учебный ресторан», «Учебный Бар», «Информационных технологий в профессиональной деятельности».

«Учебный ресторан»:

АРМ-преподавателя

АРМ-студента

Мультимедийное оборудование

Аппарат настольный Mixn Machine VM 25026

Блендер BarBoss Advance VM10101

Кофемашина "SAECO MAGIC"

Льдогенератор SIMAG

Машина посудомоечная ELECTROLUX WT65E

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Панель плазменная Samsung PS-50 B850
Принтер Star 654
Принтер Star 654
Принтер Star SP-298
Салат-бар
Шкаф винный

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории
«Информационно-коммуникационных технологий»:

- АРМ-преподавателя;
- АРМ-студента;
- мультимедийное оборудование;
- вычислительный блок Forrum Imperium;
- комплект интерактивного оборудования MS-PWD 50;
- ноутбук Fujitsu Siemens ESPRIMO Mobile V6535, 15 штук;
- стол мобильный компьютерный 800*1800*800;
- комплект учебно-методических материалов.

Мастерские, оснащенные в соответствии с п. 6.2.2. рабочей программы
по специальности 43.02.14 Гостиничное дело:

«Учебно-производственная мастерская при лаборатории" (учебный
бар):

- Блендер VEMA FR 2055
- кофемашина SAECO ROYAL Cappuccino Silver-gray

Льдогенератор SIMAG

Машина посудомоечная ELECTROLUX WT4

Миксер д/мол.коктейлей

Шкаф винный

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Принтер Star 654

- комплекты стеклянной и металлической посуды – 25 шт.;
- комплект барных приборов – 25 шт.;
- комплект столового белья – 25 шт.;
- инструкция и журнал по технике безопасности;
- комплект учебно-методической документации.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п. 6.2.3 рабочей
программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной
организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и
информационные ресурсы, используемые в образовательном процессе.

3.2.1 Печатные издания

1. ГОСТ 32692-2014 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Стандартинформ.
2. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. - Введ. 2015-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014. -III, 8 с.
3. ГОСТ 30389 - 2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования – Введ. 2016 – 01 – 01. – М.: Стандартинформ, 2014. - III, 12 с.
4. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. - Введ. 2016-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014. -III, 48 с.
5. СанПиН 2.3.6. 1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья
6. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие для студ. учреждений сред.проф.образования / В.В. Усов. – 13-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 432 с.
7. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — М.: Издательский центр «Академия», 2014. — 192 с.
8. Шеламова Г.М. Психология и этика профессиональной деятельности. учеб. пособие для сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. — М.: Издательский центр «Академия», 2014. — 192 с.

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы):

1. Вестник индустрии питания //Весь общепит России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.pitportal.ru.
2. Kuking.net: кулинарный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.kuking.net.
3. Федерация рестораторов и отельеров. – Режим доступа: www.frio.ru,
4. Гастрономъ.ru: кулинарные рецепты блюд с фото [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.gastronom.ru.
5. Гастрономъ: журнал для тех, кто ест // Все журналы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.jur-jur.ru/journals/jur22/index.html.
6. Центр ресторанного партнёрства для профессионалов HoReCa [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.creative-chef.ru.

7. Консультант Плюс: информационно-правовая система [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
8. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
9. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
10. <http://prohotel.ru/>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Победоносцева Елена. Все дело в людях. Ваш ресторан: как из персонала сделать команду. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2016.
2. Наталья Богатова. Современный ресторан. Книга успешного управляющего. Партнеры. Персонал. Гости. – Ресторанные ведомости, 2014.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	- умение планировать деятельность сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале, - умение осуществлять планирования, организации, координации и контроль деятельности службы питания, - умение взаимодействовать с другими службами гостиничного комплекса; - умение оценивать и планировать потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале; - умение определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке	Тестирование Собеседование Экзамен Экспертная оценка выполнения заданий по расчетам потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Наблюдение за выполнением норм и правил международного сервиса. Регистрация результатов усвоения учебных элементов; -экспертная оценка решения ситуационных задач; Опросный лист ответов обучающегося
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	- умение оценивать качество предоставления услуги питания в номерах; - умение оценивать качество предоставления различных видов питания в гостиницах; - умение оценивать эффективность и качество проведения инструктажа обслуживающего и	Тестирование Собеседование Экзамен Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике

	технического персонала по предоставлению услуг питания в номерах	
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	- умение оценивать соблюдение правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд; - умение оценивать качество правил сервировки столов, приёмов и подачи блюд и напитков; - умение оценивать правильность сбора использованной посуды грамотное составление счетов за обслуживание; - умение оценивать соблюдение правил комплектации сервировочной тележки для (roomservice); - умение оценивать приёмы саморегулирования	Тестирование Собеседование Экзамен Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Виды работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	- умение точно распознать сложные проблемные ситуации в различных контекстах; - умение анализировать сложные ситуации при решении задач профессиональной деятельности; - умение оптимально определять этапы решения задач; - умение адекватно определять потребность в информации; - умение эффективно работать в поиске; - умение адекватно определять источник нужных ресурсов; - умение разработать детальный план действий;	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических/ лабораторных занятий; - заданий по учебной и производственной практике; - заданий для самостоятельной работы Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам

	- умение правильно оценивать риски на каждом шагу; - умение точно оценивать плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана	
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- умение оптимально планировать информационный поиск из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; - умение адекватно анализировать полученную информацию, точность выделения в ней главных аспектов; - умение точно структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; - умение адекватно интерпретировать полученную информацию в контексте профессиональной деятельности;	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических/лабораторных занятий; - заданий по учебной и производственной практике; - заданий для самостоятельной работы Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	- умение актуально использовать нормативно-правовую документацию по профессии; - умение точно, адекватно применять современную научную профессиональную терминологию	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических/лабораторных занятий; - заданий по учебной и производственной практике; - заданий для самостоятельной работы Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты

		отчетов по учебной и производственной практикам
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- умение эффективно участвовать в деловом общении для решения деловых задач; - умение оптимально планировать профессиональную деятельность	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических/лабораторных занятий; - заданий по учебной и производственной практике; - заданий для самостоятельной работы Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	- умение грамотно устного и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке; - умение толерантно вести себя в рабочем коллективе	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических/лабораторных занятий; - заданий по учебной и производственной практике; - заданий для самостоятельной работы Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного	- умение понимать значимость своей профессии	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических/лабораторных занятий; - заданий по учебной и производственной практике; - заданий для самостоятельной работы

поведения.		Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	- уметь точно соблюдать правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - умение эффективно обеспечивать ресурсосбережения на рабочем месте	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических/лабораторных занятий; - заданий по учебной и производственной практике; - заданий для самостоятельной работы Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	- умение эффективно использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в профессиональной деятельности; - умение поддерживать необходимый уровень физической подготовленности; - умение применять рациональные приёмы двигательных функций в профессиональной деятельности	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических/лабораторных занятий; - заданий по учебной и производственной практике; - заданий для самостоятельной работы Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам
ОК 09. Использовать	- умение адекватно, применять средства	Текущий контроль: экспертное наблюдение и

информационные технологии в профессиональной деятельности	информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	оценка в процессе выполнения: - заданий для практических/лабораторных занятий; - заданий по учебной и производственной практике; - заданий для самостоятельной работы Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- умение адекватно понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); - умение адекватно применять нормативную документацию в профессиональной деятельности; - умение точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - умение правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических/лабораторных занятий; - заданий по учебной и производственной практике; - заданий для самостоятельной работы Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам

ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	– умение правильно оценивать возможности ведения предпринимательской деятельности; – умение правильно писать бизнес-план; – умение актуально работать с финансами;	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических/лабораторных занятий; - заданий по учебной и производственной практике; - заданий для самостоятельной работы Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам
ЛР 5 Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	Уметь уважать этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; оценивать собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 6 Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	умение принимать активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающие нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовность оказания поддержки нуждающимся	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 7 Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением	умение лояльно воспринимать установку и проявления представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.

ЛР 9 Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»	умение способствовать в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремление к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся;
ЛР 10 Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	умение способствовать устанавливать перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействие поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 11 Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	умение способствовать поиску нужных источников информации и данных, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждение собственного и чужого деструктивного поведения в сетевом пространстве.	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся;
ЛР 12 Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	умение развитию творческих способностей, способность креативно мыслить	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.

ЛР 13 Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	умение способствовать в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, постройка логические умозаключения на основании поступающей информации	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 14 Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	умение демонстрировать приверженность принципам честности, порядочности, открытости	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 15 Препятствующий действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей)	умение препятствовать действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей)	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 16 Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	умение сопричастовать сохранению, приумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 17 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	умение соблюдать и пропагандировать правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 18 Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	умение сохранять психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 21 Признающий	умение признавать	Педагогическое наблюдение в

ценность непрерывного образования, ориентирующий в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности	ценности непрерывного образования, ориентирующий в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности	процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 25 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	умение быть готовым соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслить, эффективно взаимодействовать с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 26 Оценивающий возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	умение оценивать возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 27 Готовый к профессиональной	умение быть готовым к	Педагогическое наблюдение в

конкуренции и конструктивной реакции на критику	профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 28 Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	умение ориентироваться в изменяющемся рынке труда, гибко реагировать на появление новых форм трудовой деятельности, готовность к их освоению	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 29 Избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.	умение избежать безработицы, мотивация к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 30 Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	умение содействовать поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 32 Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	умение способно генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.

ЛР 33 Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	умение гармонично, разносторонне развиваться, активное выражать отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
--	---	---

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУПО «СТЭТ»
В.Е. Арвеладзе
«28» 01 20 21 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И
ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

43.02.14 Гостиничное дело

СОГЛАСОВАНО

Ю. С. Сидорова
(наименование организации, должность)
Сидорова Юлия Сергеевна
Сидорова Юлия Сергеевна
Подпись
«Ю. С. Сидорова»
Ф.И.О. 4149204035
Федерация г. Севастополь



«11» 01 20 21 г.

Рабочая программа учебной и производственной практики

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования города Севастополя «Севастопольский торгово-экономический техникум»

Разработчик:

Сабадаш Е.М., преподаватель

Бондаренко Ю.А., преподаватель

Малински В.С., мастер производственного обучения

Согласовано на заседании цикловой комиссии туризма и гостиничного сервиса

Протокол № 4 от «10» 12 20 21 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.М. Сабадаш

подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	10
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа (далее – программа) учебной и производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО

43.02.14 Гостиничное дело

в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующих им профессиональных компетенций (ПК):

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

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

ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

1.2. Цели и задачи программы учебной и производственной практики – требования к результатам освоения программы производственного обучения

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы учебной и производственной практики должен:

иметь практический опыт:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

уметь

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;

- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации

знать:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной и производственной практики:

Всего 428 часов, в том числе:

в рамках освоения ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

учебная практика 36 часов;

производственная практика 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения учебной и производственной практики по ВПД, обучающийся должен освоить:

ВПД	Профессиональные и общие компетенции
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	ВД 1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	ПК 3.1 Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
	ПК 3.2 Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
	ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
	ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
	ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
	ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
	ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
	ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
	ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
	ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
	ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
	ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
	ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план рабочей программы учебной и производственной практики

Коды профессиональных компетенций	Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Всего часов
1	2	3
ПК 3.1 – 3.3.	ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
	- учебная практика	36
	Тема 1. 1. Организационная структура гостиничного предприятия	
	Тема 2. 1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	
	Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	
	Тема 2.3. Организация предоставления услуг в процессе проживания	
	- производственная практика	108
	Тема 2. 1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	
	Тема 2.3. Организация предоставления услуг в процессе проживания	
	Всего:	144

3.2. Содержание обучения по учебной и производственной практике

Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Виды работ, выполняемых во время практики	Объем часов (с указанием их распределения по семестрам)	Уровень освоения
1	2	3	
ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		*	
- учебная практика		36	
Тема 1. 1. Организационная структура гостиничного предприятия	Инструктаж по технике безопасности, правилам поведения на предприятии. Организация и технология уборочных работ. Организация и технология работы СПиР, организация рабочего места. Функции портье. Обязанности старшего администратора смены. Принципы взаимодействия СПиР с другими службами. Порядок возврата денежных сумм гостю.	12	3
Тема 2. 1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных работ.	12	3
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	Организация работы прачечной и химчистки. Требования к учету оборудования и инвентаря гостиницы.	12	3
- производственная практика		108	
Тема 2. 1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	Требования СЭС к содержанию номеров. Правила работы с ключами.	56	3
Тема 2.3. Организация предоставления услуг в процессе проживания	Организация питания в гостинице. Техника безопасности при обслуживании в номерах. Порядок регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристских групп. Возможности при использовании информационных и телекоммуникационных технологий при регистрации гостя. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Формирование счета. Организация отъезда и проводов гостей. Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице. Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице. Стандарты обслуживания при выписке гостя. Культура поведения персонала гостиницы. Правила поведения в конфликтных	56	3

	ситуациях. Порядок обработки документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.		
	Всего	<i>144</i>	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов: Кабинет организации деятельности службы бронирования. Кабинет организации продаж гостиничного продукта. Кабинет инженерных систем гостиницы и охраны труда. Кабинет организации деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей. Лаборатория «Служба приема и размещения гостей». Лаборатория «Служба бронирования гостиничных услуг».

Оборудование учебного кабинета:

- компьютерный стол, компьютер для преподавателя;
- комплект форм, бланков для работы с клиентами;
- электронные видеоматериалы;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия;
- рабочие места по количеству обучающихся.

Учебный кабинет иностранного языка, оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Законодательные акты и документы:

1. Гражданский кодекс РФ, № 203-ВЗ от 18.12.2006 (часть четвертая).
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 г. – 25.10.2007 г.).
3. Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации от 25.01.1995.
4. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года).
5. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 году.
6. Постановление Правительства РФ от 16.11.2020 г. N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».
7. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18.11.2020 г. № 1853.

Учебники и учебные пособия:

1. Ехина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ –М. Издательский центр «Академия», 2017.
2. Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ –М. Издательский центр «Академия», 2017.
3. Ехина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ –М. Издательский центр «Академия», 2017.
4. Потапова И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. – М. Издательский центр «Академия», 2017.
5. Корнеева Н.В. Технология гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. образования/ –М. Издательский центр «Академия», 2015.
6. Петрова Г.В. Правовое и документальное обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ –М. Издательский центр «Академия», 2018.

Дополнительные источники:

Учебники и учебные пособия:

1. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг. – М. Издательский центр «Академия», 2014.
2. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник. - М.: Изд-во «Талер», 2001.- 95 с.
3. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах. –М. Издательский центр «Академия», 2013.
4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». /Учебное пособие. –М.: КноРус, 2007.
5. Котлер Ф., Боун ДЖ., Менкез Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. /Учебное пособие. – М.: «Юнити», 2007
6. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учеб. Пособие. – М.: Финансы и статистика, 2006 –144 с.
7. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». /Учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2007
8. Лесник А.Л.. Международная система классификации отелей: М.: Проф.Обр Издат, 2003. – 320 с.
9. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2007

10. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие.-М.: Финансы и статистика, 2005, - 192 с: ил.
11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. –М.: Книгодел МАТГР, 2004
12. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник./ Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.
13. Сенин В.С. Организация международного туризма. /Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005.

Интернет-ресурсы:

1. <http://elibrary.rsl.ru/> - Российская государственная электронная библиотека.
2. www.libgost.ru – библиотека ГОСТов и нормативных документов.
3. <http://prohotel.ru/> - портал о гостиничном бизнесе.
4. <http://docs.cntd.ru/> - электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.
5. <http://base.garant.ru/> - информационно-правовой портал.
6. <http://www.consultant.ru/> - сайт компании «КонсультантПлюс».
7. www.hotelnews.ru – портал о гостиничном бизнесе.
8. <http://all-hotels.ru> – портал бронирования отелей.
9. <http://www.amadeus.ru/> - электронная система бронирования.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса учебной и производственной практики

Реализация программы модуля предполагает учебную и производственную практику после освоения модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете. Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

4.4. Кадровое обеспечение учебной и производственной практики

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство учебной и производственной практикой

1. Наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю изучаемых модулей;
2. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
3. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

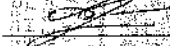
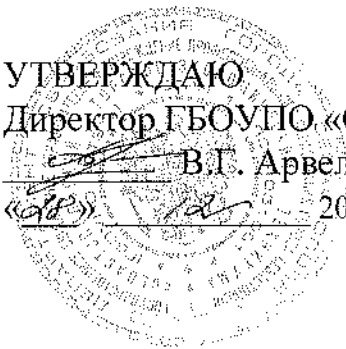
Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Умение планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Умение организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Умение контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умение выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Умение осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умение осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Умение проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно	Умение содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно

действовать в чрезвычайных ситуациях	ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	Умение использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умение использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Умение планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ЛР 5 Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	Оценка результата и процесса
ЛР 6 Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	Оценка результата и процесса
ЛР 7 Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением	Оценка результата и процесса
ЛР 9 Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	Оценка результата и процесса
ЛР 10 Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	Оценка результата и процесса
ЛР 11 Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивно поведение в сетевом пространстве.	Оценка результата и процесса

ЛР 12 Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	Оценка результата и процесса
ЛР 13 Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	Оценка результата и процесса
ЛР 14 Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости.	Оценка результата и процесса
ЛР 15 Препятствующий действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей).	Оценка результата и процесса
ЛР 16 Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	Оценка результата и процесса
ЛР 17 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	Оценка результата и процесса
ЛР 18 Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	Оценка результата и процесса
ЛР 21 Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.	Оценка результата и процесса
ЛР 25 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.	Оценка результата и процесса
ЛР 26 Оценивающий возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	Оценка результата и процесса
ЛР 27 Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику ЛР 27	Оценка результата и процесса
ЛР 28 Ориентирующийся в изменяющемся рынке	Оценка результата и процесса

труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	
ЛР 29 Избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.	Оценка результата и процесса
ЛР 30 Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	Оценка результата и процесса
ЛР 32 Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	Оценка результата и процесса
ЛР 33 Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	Оценка результата и процесса

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУПО «СТЭТ»
 В.Г. Арвеладзе
« 08» 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

2021 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное
учреждение профессионального образования города Севастополя
«Севастопольский торгово-экономический техникум»

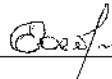
Разработчики:

Сабадаш Е.М., преподаватель

Бондаренко Ю.А., преподаватель

Согласовано на заседании цикловой комиссии дисциплин туризма и
гостиничного сервиса

Протокол № 4 от «10» 12 2021 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.М. Сабадаш

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	24

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее программа ПМ) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности **«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»** и соответствующие ему профессиональные компетенции:

Код	Профессиональные компетенции
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
уметь	- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; - рассчитывать нормативы работы горничных; - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;
знать	- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; - принципы взаимодействия с другими службами отеля; - сервисные стандарты housekeeping;

	- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; - принципы управления материально-производственными запасами; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
--	---

1.2.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование результата обучения
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.3. Личностные результаты обучающихся

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации Программы воспитания
Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с	ЛР 5

особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	
Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	ЛР 6
Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением	ЛР 7
Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 9
Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	ЛР 10
Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивно поведение в сетевом пространстве.	ЛР 11
Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	ЛР 12
Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	ЛР 13
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости.	ЛР 14
Препятствующий действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей).	ЛР 15
Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	ЛР 16
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	ЛР 17
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	ЛР 18
Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.	ЛР 21
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость.	ЛР 25
Оценивающий возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	ЛР 26
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику ЛР 27	ЛР 27

Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	ЛР 28
Избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.	ЛР 29
Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	ЛР 30
Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	ЛР 32
Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	ЛР 33

1.4. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего часов – **428** часа, в том числе:

суммарной учебной нагрузки обучающегося, включая:

МДК 03.01 – 200 часов;

МДК 03.02 72 часа;

учебной практики – 36 часов;

производственной практики – 108 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.					Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Учебная	Производственная	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 3.1 ОК 01-11 ЛР 5-33	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	80	80	42				-
ПК 3.2, 3.3 ОК 01-11 ЛР 5-33	Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	122	114	64				8
ПК 3.1, 3.2, 3.3 ОК 01-11 ЛР 5-33	Раздел 3. Учет оборудования и инвентаря гостиницы	24	22	8				2
ПК 3.2, 3.3 ОК 01-11 ЛР 5-33	Раздел 4. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих	46	44	26				2
	Учебная практика	36				36		
	Производственная практика	108					108	
	Всего:	416	260	140	12	36	108	

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся курсовая работа (проект)	Уровень освоения	Объем часов
1	2		3
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.			
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.			
Тема 1. 1. Организационная структура гостиничного предприятия	Содержание учебного материала Основные службы гостиничного предприятия, Классификация номерного фонда согласно Постановления № 1860 от 18.11.2020 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Организационная структура предприятия, основные модели.	2	22
	Тематика учебных занятий		22
	1. Лекция «Основные службы гостиницы и их функции»		6
	2. Лекция «Классификация номерного фонда»		4
	3. Лекция «Организационная структура предприятия»		6
	4. Практическое занятие «Организационная структура гостиничного предприятия»		2
	5. Практическое занятие «Организационная структура отдельных подразделений гостиничного предприятия»		4
Тема 1. 2. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Содержание учебного материала Структура службы эксплуатации номерного фонда: состав, основные функции. Изучение основных технологических документов, оформляемых в службе номерного фонда: виды, назначение, особенности оформления. Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Организация работ консьержей, ранеров, белманов. Определение численности работников. Понятие должностная инструкция и особенности ее составления. Культура внешнего вида	2	36

	персонала. Деловое общение сотрудников гостиничного предприятия. Стандарты обслуживания. Нормативный документ «Правила предоставления гостиничных услуг», основные понятия раскрытые в документе, основные статьи.		
	Тематика учебных занятий		36
	1. Лекция « Структура службы эксплуатации номерного фонда: состав, основные функции. Изучение основных технологических документов, оформляемых в службе номерного фонда: виды, назначение, особенности оформления»		2
	2. Лекция « Персонал номерного фонда : задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Организация работы консьержей, ранеров, беллманов»		2
	3. Лекция « Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»		2
	4. Лекция « Должностная инструкция : назначение, правила составления»		2
	5. Лекция « Требования к культуре и внешнему виду персонала . Искусство делового общения сотрудников с гостями и партнерами»		4
	6. Лекция « Правила предоставления гостиничных услуг в РФ »		2
	7. Лекция «Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей»		2
	8. Лекция «Деловое общение. Этика и этикет»		4
	9. Практическое занятие «Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами»		2
	10. Практическое занятие «Составление должностных инструкций»		6
	11. Практическое занятие «Решение ситуаций по соблюдению Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»		4
	12. Практическое занятие «Деловая игра Этикет делового общения»		4
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.			
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке	Содержание учебного материала		
	Структура службы эксплуатации номерного фонда: состав, основные функции. Персонал номерного фонда: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Организация работы консьержей, ранеров, беллманов. Культура внешнего вида персонала. Деловое общение сотрудников гостиничного предприятия. Стандарты обслуживания гостей.	2	22

Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».		
	Тематика учебных занятий		42
	1. Лекция «Уборка номеров: виды, последовательность, этапы, контроль качества»		6
	2. Лекция «Уборка общественных и служебных помещений :последовательность уборки гостевых, общественных и служебных зон гостиницы, особенности уборки административных и офисных помещений, контроль качества, периодичность. Перевод гостей из одного номера в другой»		2
	3. Лекция «Уборочные материалы и средства, техника, инвентарь. Контроль технологии обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Нормы расхода чистящих и моющих средств. Виды, состав, назначение. Санитарно-гигиенические принадлежности»		4
	4. Лекция «Нормы расхода чистящих и моющих средств»		2
	5. Лекция «Соблюдение мер безопасности при работе с моющими и дезинфицирующими средствами»		4
	6. Лекция «Техника безопасности. Охрана труда в гостиничных предприятиях. Соблюдение мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем»		2
	7. Лекция «Правила пожарной безопасности. Ознакомление со средствами пожаротушения. Правила поведения при обнаружении очага возгорания. Правила эвакуации»		2
	8. Лекция «Рациональная организация труда в гостиничных предприятиях»		2
	9. Лекция «Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов»		2
	10. Практическое занятие «Оформление технологических документов службы номерного фонда»		2
	11. Практическое занятие «Оформление документации по контролю качества уборки»		2
	12. Практическое занятие «Оформление наряда-задания на уборку»		2
	13. Практическое занятие «Расчет нормы расхода чистящих и моющих средств»		2
	14. Практическое занятие «Отработка навыков обращения с жидкими, порошкообразными, гелеобразными чистящими и моющими средствами»		2
	15. Практическое занятие «Отработка навыков обращения с противопожарными средствами»		2
	16. Практическое занятие «Творческая работа «Мои предложения по РОГ в гостинице»		2
	17. Практическое занятие «Деловая игра «Рабочее утро службы номерного фонда»		2
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	Содержание учебного материала		
	Бельевое хозяйство гостиничного предприятия, контроль обеспеченности гостиниц бельем, требования к белью, стандарты гостиничного белья, требования к маркировке белья. Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице.	2	16

	Ознакомление с международными знаками по уходу за тканями из различных материалов. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.		
	Тематика учебных занятий		16
	1. Лекция « Контроль обеспеченности гостиниц бельем, требования к белью, стандарты гостиничного белья, организация бельевого хозяйства гостиницы. Требования к маркировке белья»		4
	2. Лекция « Организация работы прачечной и химической чистки в гостинице. Ознакомление с международными знаками по уходу за тканями из различных материалов. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих»		2
	3. Лекция « Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих »		2
	4. Практическое занятие «Отработка навыков учета банного, постельного белья»		2
	5. Практическое занятие «Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих»		2
	6. Практическое занятие «Отработка навыков маркировки белья. Расшифровка ярлыков текстильных изделий»		4
	Содержание учебного материала		
	Назначение Бизнес-центров в гостиничном предприятии, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Предоставление услуг сервис-бюро и спра, назначение подразделений, используемое оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Организация экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов, документационное обеспечение экскурсионного обслуживания. Технологии оказания телекоммуникационных услуг в гостинице. Современные телефонные системы. Телефонный этикет. Оказание услуг платного и интерактивного телевидения. Оказание персональных услуг гостю, предоставления услуги «побудка». Оказание транспортных услуг проживающим. Бронирование билетов на различные виды транспортных средств с помощью новейших информационных технологий. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера. Порядок приема заказов на услуги автотранспорта и ведения документации. Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях. Анимационно-досуговая деятельность гостиничных предприятий. Организация деятельности спортивно-оздоровительного комплекса. Спектр услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе. Должностные		2

	Тема 2.3. Организация предоставления услуг в процессе проживания
--	--

требования к персоналу.		
Тематика учебных занятий		28
1. Лекция « Бизнес-центр: назначение, оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг. Предоставление услуг сервис-бюро и спра. Назначение подразделения, используемое оборудование, функции персонала, виды предоставляемых услуг»		2
2. Лекция « Организация экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных программ для групповых и индивидуальных туристов. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания»		4
3. Лекция « Технология оказания телекоммуникационных услуг в гостинице. Современные телефонные системы. Телефонный этикет. Оказание услуг платного и интерактивного телевидения»		2
4. Лекция « Оказание персональных услуг гостю. Технологии предоставления услуги «побудка»		2
5. Лекция « Оказание транспортных услуг проживающим. Бронирование билетов на различные виды транспортных средств с помощью новейших информационных технологий. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера. Порядок приема заказов на услуги автотранспорта и ведения документации»		2
6. Лекция « Организация отдыха и развлечений в гостиничных предприятиях. Анимационно-досуговая деятельность гостиничных предприятий»		2
7. Лекция « Организация деятельности спортивно-оздоровительного комплекса. Спектр услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе. Должностные требования к персоналу»		2
8. Практическое занятие «Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги		2
9. бизнес-центра. Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги сервис-бюро, спра-услуг»		
10. Практическое занятие «Составление экскурсионной программы для групповых и индивидуальных туристов»		2
11. Практическое занятие «Оформление документации по экскурсионному обслуживанию, в т.ч. при возникновении форс-мажорных обстоятельств. Оформление финансовой документации»		2
12. Практическое занятие «Составление диалога и работа с документацией при оказании услуги «побудка»		2
13. Практическое занятие «Отработка навыков общения по телефону при возникновении нестандартных ситуаций»		2
14. Практическое занятие «Прием заказа на услуги автотранспорта и его документальное		2

	оформление»	
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		
Тема 2.4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	Содержание учебного материала	2
	Уборочные материалы, техника, инвентарь. Уборка номеров.	28
	Организация работы камер хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.	
	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.	
	Работа прачечной и химчистки в гостинице.	
	Бизнес-центр: оборудование, виды предоставляемых услуг.	
	Предоставление информации об экскурсионном обслуживании.	
	Бронирование билетов. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера	28
	Предоставление информации о анимационно-досуговой деятельности.	
	Тематика учебных занятий	
	1. Практическое занятие «Уборка номеров»	
	2. Практическое занятие «Практика устной речи. Составление диалогов»	
	3. Практическое занятие «Работа камеры хранения, сейфов в номерах»	
	4. Практическое занятие «Работа прачечной и химчистки в гостинице»	
	5. Практическое занятие «Практика устной речи. Составление диалогов»	
	6. Практическое занятие «Работа бизнес-центра»	
	7. Практическое занятие «Предоставление информации об экскурсионном обслуживании»	
	8. Практическое занятие «Практика устной речи. Составление диалогов»	
	9. Практическое занятие «Телефонный этикет. Оказание услуг платного и интерактивного телевидения»	
	10. Практическое занятие «Практика устной речи. Составление диалогов»	2
	11. Практическое занятие «Бронирование билетов. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера»	
	12. Практическое занятие «Практика устной речи. Составление диалогов»	
	13. Практическое занятие «Предоставление информации о анимационно-досуговой деятельности»	
	14. Практическое занятие «Практика устной речи. Составление диалогов»	2
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2		4
1. Изучение документа: Постановления от 18 ноября 2020 г. N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».		
2. Изучение документа: «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»		
3. Проработка должностных обязанностей персонала номерного фонда.		

4. Поиск в интернете материалов по использованию современных средств для обработки различных поверхностей в гостиницах. 5. Поиск в интернете материалов по созданию и развитию в РФ гостиничных цепей. 6. Поиск материалов для подготовки сообщений по теме: «Функциональное назначение гостиничных предприятий». 7. Поиск материалов для подготовки сообщений по использованию различных тканей в гостиничном хозяйстве. 8. Поиск в интернете материалов по организации анимационно-досуговых программ в гостиницах (для подготовки презентаций). 9. Поиск и проработка материалов по видам мини-сейфов, используемых в гостиницах. 10. Проработка должностных инструкций беллманов и ранеров (для подготовки к практической работе). 11. Проработка должностных инструкций персонала спортивно-оздоровительных комплексов. 12. Проработка спектра услуг, оказываемых в спортивно-оздоровительном комплексе гостиницы. 13. Проработка материалов по использованию автотранспорта в гостиницах. Виды и назначение. 14. Поиск в интернете материалов по видам экскурсионных программ, предлагаемых проживающим. 15. Поиск в интернете материалов для разработки организационной структуры гостиничного предприятия (для подготовки к практической работе). 16. Проработка должностных обязанностей работников службы безопасности в гостиницах. 17. Проработка должностной инструкции консьержа (для подготовки к практической работе). 18. Поиск материалов по экскурсионным отелям мира, подготовка сообщения. 19. Поиск материалов по новациям в рациональной организации труда.			
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2			4
1. Предоставление информации об экскурсионном обслуживании на иностранном языке. Практика устной речи.			
Раздел 3. Учет оборудования и инвентаря гостиницы			24
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда.			
Тема 3.1. Планирование потребности в материальных ценностях	Содержание учебного материала		
	Планирование потребности в материальных ценностях, задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения,	2	22

	документальное оформление.		
	Тематика учебных занятий		22
	1. Лекция «Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов»		4
	2. Лекция «Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов»		4
	3. Лекция «Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств»		2
	4. Лекция «Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление»		4
	5. Практическое занятие «Оформление инвентаризационной описи и других документов по инвентаризации»		4
	6. Практическое занятие «Заполнение карточек складского учета, карточек движения материальных средств. Составление актов и ведомостей на списание»		4
	Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3.		2
	1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы.		
	2. Подготовка к практическим занятиям.		
	3. Составление акта на списание материальных ценностей.		
	4. Расчет износа основных средств.		
	5. Оформление документов по инвентаризации.		
	Раздел 4. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих		46
	МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		
	Содержание учебного материала		
	Тема 4.1. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей		
	Изучение правил обеспечения безопасности в гостиницах. Организация работы службы безопасности на жилых этажах гостиниц. Плановые инспекции гостиничных номеров. Нанесение ущерба собственности гостиницы. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. Методы предотвращения. Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом. Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.	2	26

	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице. Ознакомление с технологией работы обслуживающего персонала с ключами. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки и индивидуальные электронные сейфы), их назначение, характеристика, правила пользования. Предоставление услуг хранения ценных вещей проживающих. Изучение правил пользования депозитной ячейкой. Электронная замковая система. Оказание первой помощи.		
	Тематика учебных занятий		
	1. Лекция «Безопасность в средствах размещения» . Изучение правил обеспечения безопасности в гостиницах. Организация работы службы безопасности на жилых этажах гостиниц. Плановые инспекции гостиничных номеров. Нанесение ущерба собственности гостиницы»		4
	2. Лекция «Виды угроз в гостинице» . Кражи, захват заложников, терроризм. Методы предотвращения»		2
	3. Лекция «Особенности «открытого» дома . Современные технологии, применение технологий «умный» дом»		2
	4. Лекция «Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы»		2
	5. Лекция «Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности»		2
	6. Лекция «Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице» . Ознакомление с технологией работы обслуживающего персонала с ключами»		2
	7. Лекция «Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки и индивидуальные электронные сейфы), их назначение, характеристика, правила пользования. Предоставление услуг хранения ценных вещей проживающих. Изучение правил пользования депозитной ячейкой. Электронная замковая система. Оказание первой помощи»		4
	8. Практическое занятие «Отработка навыков поведения сотрудников на жилых этажах гостиницы в случаях возникновения нестандартных ситуаций»		2
	10. Практическое занятие «Отработка навыков входа в гостиничный номер, правила общения с проживающими, порядок выполнения просьб гостей, оформление документов по переводу гостей из одного номера в другой»		2
	11. Практическое занятие «Составление актов обнаружения забытых и утерянных вещей»		2
	12. Практическое занятие «Составление актов обнаружения испорченного или утерянного имущества гостиницы»		2

МДК 03.02. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.			
Тема 4.2. Организация обеспечения безопасности проживающих и сохранности их вещей на английском языке.	Содержание учебного материала		18
	Безопасность в средствах размещения. Служба безопасности гостиницы. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации.		2
	Тематика учебных занятий		18
	1. Практическое занятие «Служба безопасности гостиницы»		2
	2. Практическое занятие «Виды угроз в гостинице»		2
	3. Практическое занятие «Практика устной речи. Составление инструкций»		2
	4. Практическое занятие «Оказание первой помощи. Вызов врача»		2
	5. Практическое занятие «Практика устной речи. Составление диалогов»		2
	6. Практическое занятие «Правила пожарной безопасности»		2
	7. Практическое занятие «Практика устной речи. Составление инструкций»		2
	8. Практическое занятие «Как избежать краж в гостинице»		2
	9. Практическое занятие «Правила эвакуации»		2
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 4.			2
1. Проработка конспектов занятий и учебной литературы. 2. Подготовка к практическим занятиям. 3. Поиск информации об источниках угроз для гостей и персонала гостиницы. 4. Разработка алгоритма создания системы безопасности в гостинице. 5. Изучение возможностей инженерно-технических средств, применяемых в процессе обеспечения безопасности гостиницы. 6. Составление алгоритма действий сотрудников гостиницы в ситуации, угрожающей безопасности гостей и/или персонала гостиницы (кражи, разбой, беспорядки, хулиганство, терроризм).			
Виды работ: 1. Инструктаж по технике безопасности, правилам поведения на предприятии. 2. Организация и технология уборочных работ. 3. Подготовка горничной к работе 4. Организация питания в гостинице. 5. Техника безопасности при обслуживании в номерах. 6. Организация и технология работы СПиР, организация рабочего места. Функции портье.			3
Учебная практика			36

7. Порядок регистрации и учета граждан РФ, иностранных граждан, туристских групп. 8. Возможности при использовании информационных технологий при регистрации гостя.		
Производственная практика Виды работ: 1. Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице. 2. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Формирование счета. 3. Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице. 4. Правила работы с ключами. 5. Стандарты обслуживания при выписке гостя. 6. Организация отъезда и проводов гостей. 7. Принципы взаимодействия СПиР с другими службами. 8. Организация работы прачечной и химчистки. 9. Требования к учету оборудования и инвентаря гостиницы. 10. Нормативы проведения уборочных работ. 11. Требования СЭС к содержанию номеров. 12. Порядок возврата денежных сумм гостю. 13. Культура поведения персонала гостиницы. Правила поведения в конфликтных ситуациях. 14. Обязанности старшего администратора смены. 15. Порядок обработки документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги 16. Функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита.	3	108
Всего		416

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов: Кабинет организации деятельности службы бронирования. Кабинет организации продаж гостиничного продукта. Кабинет инженерных систем гостиницы и охраны труда. Кабинет организации деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей. Лаборатория «Служба приема и размещения гостей». Лаборатория «Служба бронирования гостиничных услуг».

Оборудование учебного кабинета:

- компьютерный стол, компьютер для преподавателя;
- комплект форм, бланков для работы с клиентами;
- электронные видеоматериалы;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия;
- рабочие места по количеству обучающихся.

Учебный кабинет иностранного языка, оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, проводимую концентрированно.

1.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Законодательные акты и документы:

1. Гражданский кодекс РФ, № 203-ВЗ от 18.12.2006 (часть четвертая).
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 г. – 25.10.2007 г.).
3. Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации от 25.01.1995.
4. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года).
5. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 году.

6. Постановление Правительства РФ от 16.11.2020 г. N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».
7. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18.11.2020 г. № 1853.

Учебники и учебные пособия:

1. Ехина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ –М. Издательский центр «Академия», 2017.
2. Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ –М. Издательский центр «Академия», 2017.
3. Ехина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ –М. Издательский центр «Академия», 2017.
4. Потапова И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. – М. Издательский центр «Академия», 2017.
5. Корнеева Н.В. Технология гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. образования/ –М. Издательский центр «Академия», 2015.
6. Петрова Г.В. Правовое и документальное обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ –М. Издательский центр «Академия», 2018.

Дополнительные источники:

Учебники и учебные пособия:

1. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг. – М. Издательский центр «Академия», 2014.
2. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник. - М.: Изд-во «Талер», 2001.- 95 с.
3. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах. –М. Издательский центр «Академия», 2013.
4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». /Учебное пособие. –М.: КноРус, 2007.
5. Котлер Ф., Боун Дж., Менкез Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. /Учебное пособие. – М.: «Юнити», 2007
6. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учеб. Пособие. – М.: Финансы и статистика, 2006 –144 с.

7. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». /Учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2007
8. Лесник А.Л.. Международная система классификации отелей: М.: Проф.Обр Издат, 2003. – 320 с.
9. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2007
- 10.Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие.-М: Финансы и статистика, 2005, - 192 с: ил.
- 11.Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. –М.: Книгодел МАТГР, 2004
- 12.Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник./ Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.
- 13.Сенин В.С. Организация международного туризма. /Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005.

Отечественные журналы:

1. «ОТЕЛЬ» <https://журналотель.рф/>
2. «Пять звезд» <https://журналотель.рф/>
3. «Гостиница и ресторан» <http://prohotelia.com/magazine/>
4. «PRO-отель» <https://hotelier.pro/>
5. «Информационные технологии» <http://novtex.ru/IT/>

Интернет-ресурсы:

1. <http://elibrary.rsl.ru/> - Российская государственная электронная библиотека.
2. www.libgost.ru – библиотека ГОСТов и нормативных документов.
3. <http://prohotel.ru/> - портал о гостиничном бизнесе.
- 4.<http://docs.cntd.ru/> - электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.
5. <http://base.garant.ru/>- информационно-правовой портал.
6. <http://www.consultant.ru/>- сайт компании «КонсультантПлюс».
7. www.hotelnews.ru – портал о гостиничном бизнесе.
8. <http://all-hotels.ru> – портал бронирования отелей.
9. <http://www.amadeus.ru/> - электронная система бронирования.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических и лабораторных занятий, опросов и контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения: аудиторные занятия, практические занятия, внеаудиторная, самостоятельная работа по конспектированию, внеаудиторная, самостоятельная работа выполнение индивидуальных проектных заданий, заполнение бланков документов, анализ основных нормативно-правовых актов, оформление понятийного словаря, домашняя работа, оценка освоенных умений в ходе выполнения практических работ по темам и защита практических работ, фронтальный и индивидуальный опрос во время аудиторных занятий, контроль знаний в форме тестирования по теме, подготовка докладов, рефератов, подготовка к итоговому занятию по теме, подготовка к тестированию, подготовка презентации, итоговая аттестация по дисциплине проходит в соответствии с учебным планом по специальности в форме экзамена.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	- планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Текущий контроль: – экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических занятий; – заданий по учебной и производственной практикам; – заданий для самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: – экспертное наблюдение и оценка выполнения: – практических заданий на зачете/экзамене по МДК
ПК3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного	- организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с	Текущий контроль: – экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических занятий;

фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	текущими планами и стандартами гостиницы	– заданий по учебной и производственной практикам; – заданий для самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: – экспертное наблюдение и оценка выполнения; – практических заданий на зачете/экзамене по МДК
ПК3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	– контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Текущий контроль: – экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения; – заданий для практических занятий; – заданий по учебной и производственной практикам; – заданий для самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: – экспертное наблюдение и оценка выполнения; – практических заданий на зачете/экзамене по МДК – выполнения заданий экзамена по модулю; – экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	– умение решать задачи профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Текущий контроль: – экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения; – заданий для практических занятий; – заданий по учебной и производственной практикам; – заданий для самостоятельной работы; – экспертная оценка защиты курсовой работы. Промежуточная аттестация: – экспертное наблюдение и оценка выполнения;
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	– умение осуществлять поиск, анализ и интерпретации, информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и	– умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и	

личностное развитие	личностное развитие	– практических заданий на зачете/экзамене по МДК; – выполнения заданий экзамена по модулю; – экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	– умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	– умение осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	– демонстрация гражданско-патриотической позиции, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	– демонстрация сохранения окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	– умение использования средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	– умение использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	– умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	– умение использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	
ЛР 5 Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	– демонстрация уважения этнокультурных, религиозных прав человека, в том числе с особенностями развития; оценка собственной и чужой уникальности в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	– экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических занятий;
ЛР 6 Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	– участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	– экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических занятий; – внеклассные мероприятия
ЛР 7 Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением	– демонстрация лояльности к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением	– экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических занятий
ЛР 9 Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во	– способность в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во	– экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических

взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»	взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»	занятий
ЛР 10 Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	— способность ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	— экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения; — заданий для практических занятий
ЛР 11 Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивно поведение в сетевом пространстве	— способность искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	— экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения; — заданий для практических занятий
ЛР 12 Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	— демонстрация творческих способностей	— экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения; — заданий для практических занятий
ЛР 13 Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	— способность в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	— экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения; — заданий для практических занятий

ЛР 14 Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	– демонстрация приверженности принципам честности, порядочности, открытости	– наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических занятий
ЛР 15 Препятствующий действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей)	– демонстрация действий направленная на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей)	– наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических занятий
ЛР 16 Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	– демонстрация сопричастности к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	– наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических занятий
ЛР 17 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	– демонстрация правил здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	– наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических занятий
ЛР 18 Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	– демонстрация психологической устойчивости в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	– наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических занятий
ЛР 21 Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный	– демонстрация ценностей непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный	– наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических занятий

жизненный опыт, критерии личной успешности	опыт, критерии личной успешности	
ЛР 25 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	– демонстрация готовности соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную	– наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических занятий – участие во внеклассных мероприятиях
ЛР 26 Оценивающий возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	– демонстрация возможностей ограничителей свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	– наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических занятий – практика
ЛР 27 Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	– демонстрация профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	– наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических занятий – практика
ЛР 28 Ориентирующийся в изменяющемся рынке	– демонстрация возможности изменений в зависимости от	– наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических

труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	изменяющимся рынком труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	занятий – практики
ЛР 29 Избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики	– способность избегать безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики	– наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических занятий – практики
ЛР 30 Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации	– демонстрация поддержания престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации	– наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических занятий – практики – внеклассные мероприятия
ЛР 32 Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений	– демонстрация генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений	– наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических занятий – практики
ЛР 33 Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и	– демонстрация активного выражения отношения к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну,	– наблюдение и оценка в процессе выполнения: – заданий для практических занятий – внеклассные мероприятия

технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	товарным знакам	
---	-----------------	--

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУПО «СТЭТ»
В.Г. Арвеладзе
«28» 12 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
ПРАКТИКИ**

**ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

43.02.14 Гостиничное дело

СОГЛАСОВАНО
А.Д. Гостиничное дело
(наименование организации, должность)
Генеральный директор
Подпись
«11» 01 2021 г.

Рабочая программа учебной и производственной практики

ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования города Севастополя «Севастопольский торгово-экономический техникум»

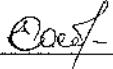
Разработчик:

Григоренко Л.Б., преподаватель

Малински В.С., мастер производственного обучения

Согласовано на заседании цикловой комиссии туризма и гостиничного сервиса

Протокол № 4 от «10» 12 2021 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.М. Сабадаш
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа (далее – программа) учебной и производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО

43.02.14 Гостиничное дело.

в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

1.2. Цели и задачи программы учебной и производственной практики – требования к результатам освоения программы производственного обучения

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы учебной и производственной практики должен:

иметь практический опыт :

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Уметь:

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;

- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

Знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной и производственной практики:

Всего 398 часов, в том числе:

в рамках освоения ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

учебная практика 72 часов;

производственная практика 108 часов;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения учебной и производственной практики по ВПД, обучающийся должен освоить:

ВПД	Профессиональные и общие компетенции
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
	ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
	ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества
	ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
	ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
	ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
	ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
	ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
	ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
	ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
	ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
	ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
	ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
	ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план рабочей программы учебной и производственной практики

Коды профессиональных компетенций	Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Всего часов
1	2	3
ПК 4.1. – 4.3	ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	
	- учебная практика	72
	Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	
	Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	
	Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	
	Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	
	Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж	
	Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	
	- производственная практика	108
	Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	
	Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	
	Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	
	Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	
	Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	
	Всего:	180

3.2. Содержание обучения по учебной и производственной практике

Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Виды работ, выполняемых во время практики	Объем часов (с указанием их распределения по семестрам)	Уровень освоения
1	2	3	
ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж			
- учебная практика		72	
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	Организация рабочего места	2	3
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	12	3
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования Оформление бронирования с использованием телефона Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования	10	3
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	16	3
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	16	3

	Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда Создание отчетов по бронированию		
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	16	
- производственная		108	
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	18	3
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	Внесение изменений в заказ на бронирование Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	16	3
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	20	3
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	24	3

Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Оформление принятых заявок на резервирование номеров Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	30	3
Всего		180	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенный оборудованием:

- стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- видеофильмы по различным темам.

Лаборатория «Служба бронирования гостиничных услуг, оснащенная оборудованием:

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения;
- интерактивная доска;
- принтер лазерный;
- сканер;
- телефон;
- локальная сеть;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

Учебный кабинет иностранного языка, оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, используемые в образовательном процессе.

Основные источники:

Законодательные акты и документы:

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (с изм.)
2. Кодекс РФ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» от 27.07.2006 г.
3. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года)
4. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 году
5. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18.11.2020 г. № 1853
6. Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию»
7. Постановление правительства РФ от 11.11.2020г. г. N 1860 «Об утверждении положения классификации гостиницы»
8. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 №470 «Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изменениями)
9. Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 №9
10. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (с изменениями)
11. Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Учебники и учебные пособия:

1. Ехина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ – М. Издательский центр «Академия», 2017.
2. Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ – М. Издательский центр «Академия», 2017.
3. Ехина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ – М. Издательский центр «Академия», 2017.

4. Потапова И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. – М. Издательский центр «Академия», 2017.

5. Петрова Г.В. Правовое и документальное обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ – М. Издательский центр «Академия», 2018.

Дополнительные источники:

Учебники и учебные пособия:

1. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг. – М. Издательский центр «Академия», 2014.
2. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник. - М.: Изд-во «Талер», 2001.- 95 с.
3. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах. –М. Издательский центр «Академия», 2013.
4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». /Учебное пособие. –М.: КноРус, 2007.
5. Котлер Ф., Боун ДЖ., Менкез Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. /Учебное пособие. – М.: «Юнити», 2007
6. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учеб. Пособие. – М.: Финансы и статистика, 2006 –144 с.
7. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». /Учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2007
8. Лесник А.Л.. Международная система классификации отелей: М.: Проф.Обр Издат, 2003. – 320 с.
9. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2007
10. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие.-М: Финансы и статистика, 2005, - 192 с: ил.
11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. –М.: Книгодел МАТГР, 2004
12. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник./ Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.
13. Сенин В.С. Организация международного туризма. /Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005.

Отечественные журналы:

1. «Отель»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»

4. «PRO-отель»
5. «Информационные технологии»

Интернет-ресурсы:

1. <http://elibrary.rsl.ru/> - Российская государственная электронная библиотека.
2. www.libgost.ru – библиотека ГОСТов и нормативных документов.
3. <http://prohotel.ru/> - портал о гостиничном бизнесе.
4. <http://docs.cntd.ru/> - электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.
5. <http://base.garant.ru/>- информационно-правовой портал.
6. <http://www.consultant.ru/>- сайт компании «КонсультантПлюс».
7. www.hotelnews.ru – портал о гостиничном бизнесе.
8. <http://all-hotels.ru> – портал бронирования отелей.
9. <http://www.amadeus.ru/> - электронная система бронирования.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса учебной и производственной практики

Реализация программы модуля предполагает учебную и производственную практику после освоения модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете. Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

4.4. Кадровое обеспечение учебной и производственной практики

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство учебной и производственной практикой

1. Наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю изучаемых модулей;
2. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;

3. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

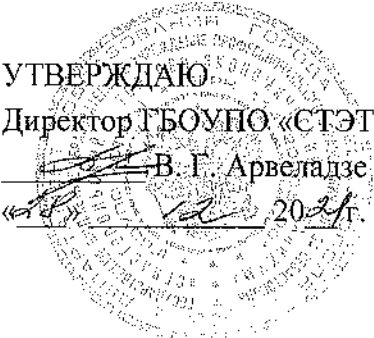
Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Умение планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Умение организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Умение контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умение выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Умение осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умение осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умение проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умение содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Умение использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умение использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

	деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Умение планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ЛР 9 Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 10 Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 11 Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 12 Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся
ЛР 13 Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся
ЛР 14 Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся
ЛР 18 Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся
ЛР 19 Мотивированный к участию в отраслевых конкурсах профессионального мастерства; движении «Молодые профессионалы» и движении «Абилимпикс»	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся
ЛР 21 Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся
ЛР 24 Экономически активный, предприимчивый,	Педагогическое наблюдение в процессе

готовый к самозанятости, способный принести пользу региону проживания	проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 25 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 27 Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся;
ЛР 28 Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся
ЛР 30 Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 32 Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 33 Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУНО «СТЭТ»
 В. Г. Арвеладзе
 20.2/г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж**

2021 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное
учреждение профессионального образования города Севастополя
«Севастопольский торгово-экономический техникум»

Разработчики:

Сабадаш Е. М., преподаватель

Григоренко Л. Б., преподаватель

Бондаренко Ю. А., преподаватель

Согласовано на заседании цикловой комиссии туризма и гостиничного
сервиса

Протокол № 4 от «10» 12 2021 г.

Председатель цикловой комиссии  /Е. М. Сабадаш/
подпись ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	24

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» и соответствующие ему профессиональные компетенции:

Код	Профессиональные компетенции
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт в	– планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; – разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; – выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; – определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
уметь	– осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; – выделять целевой сегмент клиентской базы; – собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; – ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; – разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; – выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; – планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

знать	— структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; — способы управления доходами гостиницы; — особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; — особенности работы с различными категориями гостей; — методы управления продажами с учётом сегментации; — способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; — особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; — каналы и технологии продаж гостиничного продукта; — ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; — принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; — методы максимизации доходов гостиницы; — критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; — виды отчетности по продажам.
-------	---

1.2.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

Общие и профессиональные компетенции, указанные во ФГОС СПО и данной рабочей программе, могут быть дополнены в рабочей программе профессионального модуля на основе:

- анализа требований соответствующих профессиональных стандартов;
- анализа актуального состояния и перспектив развития регионального рынка труда;

- обсуждения с заинтересованными работодателями.

1.3. Личностные результаты обучающихся

Личностные результаты реализации программы воспитания(дескрипторы)	Код личностных результатов реализации Программы воспитания
Портрет выпускника ГБПОУПО «СТЭТ»	
Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 9
Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	ЛР 10
Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	ЛР 11
Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	ЛР 12
Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	ЛР 13
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	ЛР 14
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 18
Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации	
Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности	ЛР 21
Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости, способный принести пользу региону проживания	ЛР 24
Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	ЛР 25
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	ЛР 27
Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	ЛР 28
Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	ЛР 30

Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	ЛР 32
Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	ЛР 33

1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 410

Из них на освоение

МДК 04.01 – 166,

в том числе, самостоятельная работа – 6,

МДК 04.02 – 52,

в том числе, самостоятельная работа – 4,

на практики:

учебную – 72,

производственную – 108

ПА – 12

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля****	Суммарный объем нагрузки, час.	Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.					Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)*	Учебная	Производственная (если предусмотрена расщедоточенная практика)	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>
ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	66	60	38		-	-	6
ПК 4. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	128	126	64	-	-	-	2
ПК 4. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	24	22	16		-	-	2
	Учебная практика, часов	72				72		
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	108					108	
	Всего:	398	208	118		72	108	10

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	Содержание	Уровень освоения
	1. Роль и место знаний по модулю в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Проблемы службы бронирования.	1
	2. Понятие товаров (услуг) в гостиницах и их классификация. Товарная стратегия гостиничного предприятия. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	2
	3. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Внутренние взаимодействия сотрудников службы бронирования. Организация рабочего места службы бронирования и продаж.	2
Тематика учебных занятий		18
	1. Лекция «Роль и место знаний по модулю в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности»	2
	2. Лекция «Службы бронирования и продаж»	2
	3. Лекция «Понятие товаров (услуг) в гостиницах и их классификация»	2
	4. Лекция «Сотрудники службы бронирования и продаж».	2
	5. Лекция «Организация рабочего места службы бронирования и продаж»	2
	6. Практическое занятие № 1 «Решение ситуационных задач по соблюдению Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».	2

	7. Практическое занятие № 2 «Составление должностной инструкции сотрудников службы бронирования»		2
	8. Практическое занятие № 3 «Анализ товарной стратегии гостиничного предприятия».		2
	9. Практическое занятие № 4 - итоговый семинар по теме «Организация и технология работы службы бронирования и продаж»		2
	Содержание	Уровень освоения	22
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	1. Речевая техника и способы ее развития. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. Просмотр видеороликов.	2	
	2. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благоприятного (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2	
	Тематика учебных занятий		22
	1. Лекция «Речевая техника и способы ее развития. Речевые стандарты при бронировании и продажах».		2
	2. Лекция «Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров».		2
	3. Лекция «Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров».		2
	4. Лекция «Письменная коммуникация»		2
	5. Лекция «Модели кросс-культурного поведения в бизнесе».		
	6. Лекция «Работа с рекламациями и отзывами потребителей».		
	7. Практическое занятие № 5 «Отработка речевой техники».		2
	8. Практическое занятие № 6 «Отработка речевых стандартов при бронировании и продажах».		2
	9. Практическое занятие № 7 «Составление деловых писем»		2
	10. Практическое занятие № 8 «Деловая игра «Конфликтная ситуация с потребителем»		2
	11. Практическое занятие № 9 - итоговый семинар по теме «Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями»		2
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1 (МДК 04.01)			
1.	Составление алгоритма работы с гостем по телефону.		2
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и			

продаж			
Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	Содержание	Уровень освоения	20
	1. Службы бронирования и продаж: структура, основные функции, персонал.	2	
	2. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу.	2	
	3. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.	2	
	4. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса.	2	
	Тематика практических занятий и лекций		20
	1. Лекция № 1 «Служба бронирования».		2
	2. Практическое занятие № 1 «Структура службы бронирования».		2
	3. Практическое занятие № 2 «Персонал службы бронирования».		2
	4. Практическое занятие № 3 «Речевые стандарты при бронировании и продажах».		2
	5. Практическое занятие № 4 «Организация и ведение переговорного процесса».		2
	6. Практическое занятие № 5 «Особенности переговоров по телефону».		2
	7. Практическое занятие № 6 «Этикет телефонных переговоров».		2
	8. Практическое занятие № 7 «Практика устной речи. Составление диалогов».		2
	9. Практическое занятие № 8 «Письменная коммуникация».		2
	10. Практическое занятие № 9 «Практика устной и письменной речи».		2
	Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 1 (МДК 04.02)		4
	1. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран.		
	2. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.		
	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах		128
	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		112
	Тема 2.1.	Уровень освоения	38
Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание		
	1. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ о бронировании и продажах.	2	
	2. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное,	2	

	групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице.		
	3. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2	
	4. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2	
	5. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2	
	6. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ	2	
	Тематика учебных занятий		38
	1. Лекция «Определение и показатели бронирования».		2
	2. Лекция «Виды бронирования»		2
	3. Лекция «Способы бронирования мест в гостиницах».		2
	4. Лекция «Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности».		2
	5. Лекция «Оформление заказов на бронирование номеров».		2
	6. Лекция «Виды заявок и действия по ним».		2
	7. Лекция «Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования».		2
	8. Лекция «Виды оплаты бронирования».		2
	9. Лекция «Автоматизированные системы управления в гостиницах».		2
	10. Лекция «Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса бронирования и продаж».		2
	11. Лекция «Ознакомление с технологией on-line бронирования».		2
	12. Лекция «Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ»		2

Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	13. Практическое занятие № 10 «Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора».	2
	14. Практическое занятие № 11 «Анализ бронирования через сайты отелей и системы Интернет-бронирования».	2
	15. Практическое занятие № 12 «Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем».	2
	16. Практическое занятие № 13 «Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ».	2
	17. Практическое занятие № 14 «Групповое бронирование с использованием профессиональных программ».	2
	18. Практическое занятие № 15 «Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ».	2
	19. Практическое занятие № 16 - итоговый семинар по теме «Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах»	2
	Содержание	Уровень освоения
	1. Сегментирование клиентов. Критерии сегментации потребителей гостиничных услуг. Формирование и ведение базы данных. Мотивы, движущие потребителями гостиничных услуг. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2
	2. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2
	3. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования	4
	4. Понятие позиционирования товара. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2
	Тематика учебных занятий	38
	1. Лекция «Сегментирование клиентов».	2
	2. Лекция «Мотивы, движущие потребителями гостиничных услуг».	2
	3. Лекция «Программы лояльности; клиентские мероприятия».	2
	4. Лекция «Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с	2

Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж	туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг».		
	5. Лекция «Пакеты услуг».		2
	6. Лекция «Виды договоров (соглашений) на бронирование».		2
	7. Лекция «Прямые и не прямые каналы бронирования».		2
	8. Лекция «Позиционирование товара».		2
	9. Лекция «Продажи на выставках, проведение рекламных акций»		2
	10. Практическое занятие № 17 «Осуществление процесса сегментации потребителей гостиничных услуг».		2
	11. Практическое занятие № 18 «Сегментация потребителей гостиничных услуг с использованием различных критериев».		2
	12. Практическое занятие № 19 «Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия»		2
	13. Практическое занятие № 20 «Формирование пакетов услуг гостиницы»		2
	14. Практическое занятие № 21 «Формирование программ лояльности клиентов»		2
	15. Практическое занятие № 22 «Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ»		2
	16. Практическое занятие № 23 «Групповое бронирование с использованием профессиональных программ»		2
	17. Практическое занятие № 24 «Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ»		2
	18. Практическое занятие № 25 «Разработка плана позиционирования гостиничного продукта»		2
	19. Практическое занятие № 26 - итоговый семинар по теме «Особенности работы с клиентами»		2
	Содержание		Уровень освоения
	1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2	20
	2. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2	
	3. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2	

	Тематика учебных занятий		20
	1. Лекция «Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж»		2
	2. Лекция «Виды заявок и действия с ними».		2
	3. Лекция «Этапы работы с заявками».		2
	4. Лекция «Отчеты по бронированию»		2
	5. Лекция «Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования».		2
	6. Лекция «Информационные и телекоммуникационные технологии для ведения документации процесса бронирования».		2
	7. Практическое занятие № 27 «Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования»		2
	8. Практическое занятие № 28 «Оформление отчета по бронированию с использованием профессиональных программ».		2
	9. Практическое занятие № 29 «Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей».		2
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	10. Практическое занятие № 30 - итоговый семинар по теме «Документация службы бронирования и продаж».		2
	Содержание	Уровень освоения	14
	1. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2	
	2. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2	
	3. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2	
	Тематика учебных занятий		14
	1. Лекция «Ценообразование».		2
	2. Лекция «Пребронирование (овербукинг)».		2
	3. Лекция «Цена и тариф управление доходами (revenue management)».		2
	4. Лекция «Цена от стойки».		2
	5. Практическое занятие № 31 «Разработка ценовой стратегии гостиничного предприятия»		2

6. Практическое занятие № 32 «Расчет цены услуг»		2
7. Практическое занятие № 33 - итоговый семинар по теме «Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия»		2
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2 (МДК 04.01)		
1. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле»		2
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж		
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Содержание	Уровень освоения
	1.Виды и формы бронирования. Документация в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2
	2.Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками	2
	3. Особенности работы с клиентами	2
	Тематика практических занятий	
	1. Практическое занятие № 10 «Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное».	2
	2. Практическое занятие № 11 « Структура службы бронирования».	2
	3. Практическое занятие № 12 «Заполнение бланков бронирования на иностранном языке».	2
	4. Практическое занятие № 13 «Речевые стандарты при бронировании и продажах».	2
	5. Практическое занятие № 14 «Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии».	2
	6. Практическое занятие № 15 «Практика устной и письменной речи. Составление диалогов».	2
	7. Практическое занятие № 16 «Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке».	2
	8. Практическое занятие № 17 «Практика устной речи. Составление диалогов».	2
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		
МДК 04.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж	Содержание	Уровень освоения
	1. Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования	2

с другими службами гостиницы.	с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.		
	2. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	2	
	3. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	2	
	Тематика учебных занятий		10
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3 (МДК 04.01) МДК 04.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж	1. Лекция «Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы и с потребителями».	2	
	2. Лекция «Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы»	2	
	3. Лекция «Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании».	2	
	4. Практическое занятие № 34 «Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и постоянно номерного фонда. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам».	2	
	5. Практическое занятие № 35 «Решение ситуационных задач на соблюдение принципов взаимодействия службы бронирования с другими отделами гостиницы».	2	
	1. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.	2	
	МДК 04.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж		
	Содержание	Уровень освоения	12
	1. Служба бронирования и продаж.	2	
	2. Виды передаваемой информации и каналы связи.	2	
Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	3. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	2	
	4. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам	2	
	Тематика практических занятий		12
	1. Практическое занятие № 18 «Ведение переписки на иностранном языке».	2	
	2. Практическое занятие № 19 «Служебная документация на иностранном языке».	2	
	3. Практическое занятие № 20 «Практика устной и письменной речи».	2	

	4. Практическое занятие № 21 «Речевые стандарты при бронировании и продажах при взаимодействии с иностранными гостями».	2
	5. Практическое занятие № 22 «Речевые стандарты при бронировании при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.».	2
	6. Практическое занятие № 23 «Практика устной и письменной речи».	2
	Учебная практика Виды работ 1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 4. Оформление бронирования с использованием телефона 5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 7. Оформление индивидуального бронирования 8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 10. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 18. Создание отчетов по бронированию 19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.	72
Производственная практика Виды работ I. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;		108

2.	Обработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	
3.	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	
4.	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	
5.	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	
6.	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	
7.	Обработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	
8.	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	
9.	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	
10.	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	
11.	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	
12.	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	
13.	Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннулиацию бронирования	
14.	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	
15.	Внесение изменений в заказ на бронирование	
16.	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	
17.	Обработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	
18.	Обработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	
19.	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	
20.	Обработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	
Промежуточная аттестация:		12
Всего:		410

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет организации деятельности службы бронирования. Кабинет организации продаж гостиничного продукта. Кабинет инженерных систем гостиницы и охраны труда. Кабинет организации деятельности службы приёма, размещения и выписки гостей. Лаборатория «Служба приема и размещения гостей». Лаборатория «Служба бронирования гостиничных услуг».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;
- технические устройства для аудиовизуального отображения информации;
- аудиовизуальные средства обучения;
- интерактивная доска;
- принтер лазерный;
- сканер;
- телефон;
- локальная сеть;
- подключение к глобальной сети Интернет;
- профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

Учебный кабинет иностранного языка, оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;

Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, используемые в образовательном процессе.

Основные источники:

Законодательные акты и документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 26.01.96 N 14-ФЗ (с изм.).
2. Об основах туристической деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24 октября 1996 №39-ФЗ(с изм.).
3. Об информации, информационных технологиях и защите информации Федеральный закон № 149-ФЗ от 27.07.2006 г. (с изм.).
4. О защите прав потребителей: Федеральный Закон от 07.02.1992 N 2300-1 (с изм.).
5. О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ (с изм.).
6. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ (с изм.).
7. 11.
8. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853.
9. Об утверждении положения классификации гостиницы: Постановление правительства РФ от 18.11.2020г. г. N 1860.
10. Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета 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 (с изм.).
11. Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан: Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 N 470 (с изм.).

12. О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 N 9 (с изм.).

13. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года).

14. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 году.

Учебники и учебные пособия:

1. Ехина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ – М. Издательский центр «Академия», 2017.

2. Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ – М. Издательский центр «Академия», 2017.

3. Ехина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ – М. Издательский центр «Академия», 2017.

4. Потапова И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. – М. Издательский центр «Академия», 2017.

5. Петрова Г.В. Правовое и документальное обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ – М. Издательский центр «Академия», 2018.

Дополнительные источники:

Учебники и учебные пособия:

1. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг. – М. Издательский центр «Академия», 2014.

2. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах. –М. Издательский центр «Академия», 2013.

3. Косолапов А. Б., Елисеева Т. И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». /Учебное пособие. – М.: КноРус, 2007.

4. Котлер Ф., Боун Дж., Менкез Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. /Учебное пособие. – М.: «Юнити», 2007

5. Сенин В. С., Денисенко А. В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учеб. Пособие. – М.: Финансы и статистика, 2006 –144 с.

6. Сорокина А. В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». /Учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2007
7. Лесник А. Л.. Международная система классификации отелей: М.: Проф.Обр Издат, 2003. – 320 с.
8. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М.: Издательский центр «Академия», 2007
9. Скараманга В. П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. – М: Финансы и статистика, 2005, - 192 с: ил.
10. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Книгодел МАТГР, 2004
11. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник./ Под ред. Проф. Чудновского А. Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.
12. Сенин В. С. Организация международного туризма. /Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005.

Отечественные журналы:

1. «ОТЕЛЬ»
2. «Пять звезд»
3. «Гостиница и ресторан»
4. «PRO-отель»
5. «Информационные технологии»

Интернет-ресурсы:

1. <http://elibrary.rsl.ru/> - Российская государственная электронная библиотека.
2. www.libgost.ru – библиотека ГОСТов и нормативных документов.
3. <http://prohotel.ru/> - портал о гостиничном бизнесе.
4. <http://docs.cntd.ru/> - электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.
5. <http://base.garant.ru/>- информационно-правовой портал.
6. <http://www.consultant.ru/>- сайт компании «КонсультантПлюс».
7. www.hotelnews.ru – портал о гостиничном бизнесе.
8. <http://all-hotels.ru> – портал бронирования отелей.
9. <http://www.amadeus.ru/> - электронная система бронирования.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Знания и умения планирования потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Знания и умения организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами отеля	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Умение контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умение выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения и навыки осуществления поиска, анализа и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Умения и навыки планировать и реализовывать собственное профессиональное и	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ

	личностное развитие	
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Умения и навыки работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Экспертное наблюдение за выполнением практических работ и решением коллективных задач
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Знания, умения и навыки устной и письменной коммуникации на государственном языке.	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Знания, умения и навыки сохранения окружающей среды, ресурсосбережения, эффективных действий в чрезвычайных ситуациях	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Знания, умения и навыки использования информационных технологий в профессиональной деятельности.	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Знания, умения пользования профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ЛР 9 Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	Знания, умения и навыки конструктивного использования различных цифровых средств	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и проектов
ЛР 10 Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	Способность ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и проектов
ЛР 11 Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и	Умение искать нужные источники информации,	Собеседование Экспертное наблюдение за

передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств, понимание адекватного поведения в сетевом пространстве	выполнением практических работ и проектов
ЛР 12 Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	Умения и навыки активного использования творческого потенциала	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ЛР 13 Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	Способность в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения	Тестирование Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ
ЛР 14 Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	Приверженность принципам честности, порядочности, открытости	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 18 Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	Способность к сохранению психологической устойчивости в различных ситуациях	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 21 Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в меняющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности	Способность к управлению собственным профессиональным развитием	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и проектов
ЛР 24 Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости, способный принести пользу региону проживания	Готовность и способность принести пользу региону проживания	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения практических работ и проектов
ЛР 25 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования,	Готовность соответствовать ожиданиям работодателей, взаимодействовать с командой	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий

ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость		
ЛР 27 Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	Готовность к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 28 Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	Готовность к освоению новых форм трудовой деятельности	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 30 Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	Умение поддержать престиж своей профессии, отрасли и образовательной организации.	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 32 Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	Способность генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий
ЛР 33 Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	Способность к активной позитивной деятельности, всестороннее развитие	Собеседование Экспертное наблюдение выполнения коллективных заданий

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУПО «СТЭТ»

В.Г. Арвеладзе

«09» 12 2014 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ.05 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ
СЛУЖАЩЕГО 20015 АГЕНТ ПО ЗАКУПКАМ»**

43.02.14 «Гостиничное дело»

СОГЛАСОВАНО

№ 1 09 12 2014 г.
(наименование организации, должность)

«Гостиница «Севастополь»

Для документов

Подпись

«11» 01 2014 г.

2021 г.

Рабочая программа учебной и производственной практики

ПМ.05 «Выполнение работ по должности служащего 20015 Агент по закупкам» разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 гостиничное дело

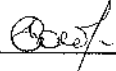
Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования города Севастополя «Севастопольский торгово-экономический техникум»

Разработчики:

Малински Виктория Сергеевна, преподаватель ____

Согласовано на заседании цикловой комиссии указать название цикловой комиссии дисциплин туризма и гостиничного сервиса

Протокол № 4 от «10» 12. 2021 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.М. Сабадаш
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	10
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа (далее – программа) учебной и производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО

43.02.14 Гостиничное дело

в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД)

1. Выполнение работ по должности служащего 20015 Агент по закупкам

ПМ.05 «Выполнение работ по должности служащего 20015 Агент по закупкам»

ПК 5.1. Выполнять заказы по закупке материально-технического снабжения

ПК 5.2. Организация контроля в сфере закупок

1.2. Цели и задачи программы учебной и производственной практики – требования к результатам освоения программы производственного обучения

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения программы учебной и производственной практики должен:

иметь практический опыт:

- в вопросах экономики, коммерции, технологии производства закупаемой и реализуемой продукции, психологии

уметь:

- определять объём необходимых потребностей в материально-технических потребностях, в соответствии действующими нормами и бюджетом гостиницы;
- пользоваться компьютерными программами для ведения учёта, систематизации и анализа данных, составления баз данных, ведения документооборота, справочно-правовыми системами, ресурсами всемирной информационной системы, оргтехникой;
- работать с закупочной документацией;

- проводить анализ и методики оценки степени достижения целей осуществления закупок и их обоснованности;
- проводить плановые и внеплановые проверки в отношении субъектов контроля при осуществлении закупок.

знать:

- основные условия для заключения договоров на поставку товаров и предоставление услуг в части процедуры оформления заказа на их получение;
- законодательство Российской Федерации в области материально-технического обеспечения, закупочной деятельности, складского учёта, делопроизводства и архивирования в рамках выполняемых трудовых функций, а также гражданское законодательство в части регулирования договорных отношений и сделок между участниками рынка;
- особенности составления закупочной документации;
- методология проведения экспертизы закупочной процедуры и документации;
- нормативно-правовые акты, регулирующие и регламентирующие хозяйственную и финансовую деятельность гостиницы.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной и производственной практики:

Всего 180 часов, в том числе:

в рамках освоения ПМ.05 «Выполнение работ по должности служащего 20015 Агент по закупкам»

учебная практика 72 часов;

производственная практика 108 часов;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения учебной и производственной практики по ВПД, обучающийся должен освоить:

ВПД	Профессиональные и общие компетенции
Выполнение работ по должности служащего 20015 Агент по закупкам	ПК 5.1 Выполнять заказы по закупке материально-технического снабжения
	ПК 5.2 Организация контроля в сфере закупок
	ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
	ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
	ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
	ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
	ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
	ОК.09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
	ОК.10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
	ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план рабочей программы учебной и производственной практики

Коды профессиональных компетенций	Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Всего часов
1	2	3
ПК 5.1 – 5.2	ПМ.05 «Выполнение работ по должности служащего 20015 Агент по закупкам	
	- учебная практика	72
	Тема 1.1 Формирование службы материально-технического обеспечения (МТО) в гостиничных комплексах	
	Тема 1.3. Виды торгов. Организация отбора поставщиков на основе конкурсов, запроса ценовых котировок и проведения аукционов	
	Тема 1.4 Особенности составления закупочных документов. Разработка плана закупки осуществление подготовки изменений для внесения в план закупок	
	- производственная практика	108
	Тема 1.1. Формирование службы материально-технического обеспечения (МТО) в гостиничных комплексах	
	Тема 1.2. Анализа соответствия поступивших заявок внутренним нормам и регламентам, а так же запланированному бюджету гостиницы	
	Тема 1.4 Особенности составления закупочных документов. Разработка плана закупок и осуществление подготовки изменений для вне сения в план закупок	
	Тема 1.5 Закупочная логистика гос тиничных предприятий	
	Тема 1.6 Экспертиза результатов закупок, приемка контракта	
	Всего:	180

3.2. Содержание обучения по учебной и производственной практике

Наименование профессионального модуля (ПМ), тем учебной и производственной практики	Виды работ, выполняемых во время практики	Объем часов (с указанием их распределения по семестрам)	Уровень освоения
1	2	3	4
ПМ.05 «Выполнение работ по должности служащего 20015 Агент по закупкам»			
- учебная практика	Содержание	72	
Тема 1.1 Формирование службы материально-технического обеспечения (МТО) в гостиничных комплексах	Ознакомление с программой практики, ее целями, задачами и условиями прохождения. Вводный инструктаж по технике безопасности и правилам внутреннего распорядка. Отработка первичных умений по соблюдению правил техники безопасности при работе с ККТ.	20	3
Тема 1.3. Виды торгов. Организация отбора поставщиков на основе конкурсов, запроса ценовых котировок и проведения аукционов	Оформление трудовых отношений с агентом по закупкам (составление трудового договора, должностной инструкции). Определение потребности в ресурсах (сбор информации, расчет необходимого объема ресурсов, составление точного описания ресурса для поиска поставщика). Поиск потенциальных поставщиков (составление базы потенциальных поставщиков). Выбор оптимального поставщика (отбор на основе перечня критериев).	20	3
Тема 1.4 Особенности составления закупочных документов. Разработка плана закупок и осуществление подготовки изменений для внесения в план закупок	Изготовление презентационных материалов об организации и для агента (визитная карточка организации, визитная карточка агента по закупкам). Ведение деловой переписки: составление коммерческих писем – запрос на коммерческое предложение. Ведение деловой переписки: составление коммерческих писем – коммерческое предложение. Ведение деловой переписки: составление письма о намерениях – приглашение к проведению переговоров. Ведение деловой переписки: составление письма о намерениях – намерение заключить договор – поставки. Составление организационного плана проведения переговоров. Составление диалога между агентом по закупкам и представителем организации – поставщика. Составление договора – поставки товаров (договор, спецификация, график поставок, график платежей).	30	3

- производственная практика	Содержание	108	
Тема 1.1. Формирование службы материально-технического обеспечения (МТО) в гостиничных комплексах	Ознакомление с деятельностью предприятия Сущность и значение материально-технического обеспечения в современных условиях. Должностная инструкция Агента по закупкам	20	3
Тема 1.2. Анализа соответствия поступивших заявок внутренним нормам и регламентам, а так же запланированному бюджету гостиницы	Отдел закупок. Функции отдела. Персонал отдела Основные группы товаров для нужд гостиницы. Сбор и анализ поступивших заявок на закупку, в соответствии с нуждами гостиницы. Оферта, виды оферты.	20	3
Тема 1.4 Особенности составления закупочных документов. Разработка плана закупок и осуществление подготовки изменений для вне сения в план закупок	Организация и проведение договорной работы с поставщиками Этика делового общения и правила проведения переговоров Факторы выбора поставщиков. Хозяйственные связи между предприятиями: прямые и опосредованные (косвенные), длительные, и краткосрочные.	20	3
Тема 1.5 Закупочная логистика гостиничных предприятий	Цель и формы закупочной логистики. Выбор способа логистики закупки. Материальные потоки и их классификация. Координация материальных и финансовых потоков в информационном поле. Приёмка товаров по количеству и качеству на складах.	24	3
Тема 1.6 Экспертиза результатов закупок, приемка контракта	Оценка деятельности Агента по закупкам в гостиничном предприятии . Анализ организации торгово-коммерческой деятельности предприятия Анализ конъюнктуры рынка Изучение ассортиментной политики предприятия Участие в договорной работе с поставщиками товаров Порядок оформления результатов торгово-хозяйственной деятельности Выполнять заказы по закупке материально- технического снабжения; Организовывать контроль в сфере закупок.	24	3
Всего		180	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело предполагает наличие лаборатории Информатики и Специализированных компьютерных программ, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения:

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

1. Стол письменный
2. Стулья
3. Доска магнитно-меловая
4. Доска интерактивная
5. Шкаф со стеклом
6. Моноблок
7. Проектор
8. Персональный компьютер
9. Комплексная АСУ отелем Opera (Fidelio, Libra и др.)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, используемые в образовательном процессе.

Основные источники

1. Гражданский кодекс Российской Федерации: Часть первая - четвертая: [Принят Гос. Думой 23 апреля 1994 года, с изменениями и дополнениями по состоянию на 30 марта 20015 г.]//Собрание законодательства РФ.
2. Федеральный Закон от 18.07.2011 №223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».

3. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».
4. Федеральный Закон от 03.06.2015 «О внесении изменений в Федеральный закон «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».
5. Постановление Правительства РФ от 21 июня 2012 г. № 616.
6. Беляева, О.А. Закупки по 223-ФЗ: комментарии, разъяснения, практика (постатейный)/ О.А. Беляева. - М.: КОНТРАКТ, 2017.
7. Стратегическое управление цепочками поставок/П.Кузинс, Р.Ламминг, Б.Лоусон, Б.Сквир – М.,2014
8. Эффективное снабжение/Р.Рудзки, Д.Смок, М.Кацорке, Ш.Стюарт-мл. – М.,2014 Эффективное управление запасами/Д.Шрайбфедер – М.,2016
9. Управление запасами в цепях поставок/А.Стерлигова – М.,2015
10. Управление поставщиками/Ш.Вагнер – М.,2015
11. Управление закупками и поставками/М.Линдерс, Ф.Джонсон, А.Флинн, Г.Фирон – М.,2013
12. Вершинина Е. С. Эффективность государственных закупок // Молодой ученый. 2017. №5. с. 339-340.
13. Кичик, К.В. Актуальные проблемы применения законодательства о «корпоративных закупках». К.В. Кичик//Предпринимательское право - 2014 - №2.
14. Краев, Н.А. Комментарий к Федеральному закону «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» (постатейный)/ Краев Н.А., Борисов А.Н. - М.: Деловой двор, 2015.
15. Консультант Плюс: Вопросы о закупках при применении Федерального закона N 223-ФЗ// «Справочно-правовая система «Консультант плюс» [сайт]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_132275.

16. Официальный сайт закупок ГК «Росатом» [сайт]. URL: <http://www.zakupki.rosatom.ru>
17. Официальный сайт Счетной Палаты Российской Федерации// Деятельность. [Сайт]. URL: <http://audit.gov.ru/activities/control/26329/>
18. Список электронных торговых площадок // «Ассоциация электронных торговых площадок»: [сайт]. URL: <http://aetp.ru/etp/list>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса учебной и производственной практики

Реализация программы модуля предполагает учебную и производственную практику после освоения модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете. Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики должно соответствовать содержанию деятельности и давать возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Изучение программы модуля завершается квалификационным экзаменом.

4.4. Кадровое обеспечение учебной и производственной практики

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство учебной и производственной практикой

1. Наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю изучаемых модулей;
2. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
3. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

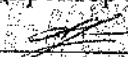
Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки
ПК 5.1 Выполнять заказы по закупке материально- технического снабжения	Умение выполнять заказы по закупке материально- технического снабжения
ПК 5.2 Организация контроля в сфере закупок	Умение организовать контроль в сфере закупок
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Умение выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Умение осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умение осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умение использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Умение планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Анализ портфолио обучающегося;
ЛР 2 Готовый использовать свой личный и профессиональный потенциал для защиты	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий;

национальных интересов России	
ЛР 5 Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 6 Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 10 Способный ставить перед собой жизненные цели под возникающие задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 11 Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУПО «СТЭТ»

 В.Г. Арвеладзе

 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего
20015 Агент по закупкам**

2021 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности

43.02.14 «Гостиничное дело»

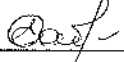
Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное
учреждение профессионального образования города Севастополя
«Севастопольский торгово-экономический техникум»

Разработчики:

Малински Виктория Сергеевна, преподаватель

Согласовано на заседании цикловой комиссии указать название цикловой
комиссии дисциплин туризма и гостиничного сервиса

Протокол № 4 от « 10 » 12 2021 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.М. Сабадаш
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего

20015 Агент по закупкам

наименование модуля

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности 20015 «Агент по закупкам» и соответствующие ему профессиональные компетенции:

Код	Профессиональные компетенции
ПК 5.1.	Выполнять заказы по закупке материально-технического снабжения
ПК 5.2.	Организация контроля в сфере закупок

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

- иметь базовые знания в вопросах экономики, коммерции, технологии производства закупаемой и реализуемой продукции, психологии.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	
– в вопросах экономики, коммерции, технологии производства закупаемой и реализуемой продукции, психологии	
уметь	– Определять объём необходимых потребностей в материально-технических потребностях, в соответствии действующими нормами и бюджетом гостиницы – Пользоваться компьютерными программами для ведения учёта, систематизации и анализа данных, составления баз данных, ведения документооборота, справочно-правовыми системами, ресурсами всемирной информационной системы, оргтехники; – работать с закупочной документацией; – проводить анализ и методики оценки степени достижения целей осуществления закупок и их обоснованности; – проводить плановые и внеплановые проверки в отношении субъектов контроля при осуществлении закупок.
знать	– основные условия для заключения договоров на поставку товаров и предоставление услуг в части процедуры оформления заказа на их получение; – законодательство Российской Федерации в области материально-технического обеспечения, закупочной деятельности, складского учёта,

	делопроизводства и архивирования в рамках выполняемых трудовых функций, а также гражданское законодательство в части регулирования договорных отношений и сделок между участниками рынка; — особенности составления закупочной документации; — методология проведения экспертизы закупочной процедуры и документации; — нормативно-правовые акты, регулирующие и регламентирующие хозяйственную и финансовую деятельность гостиницы.
--	---

1.2.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК.09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК.10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Общие и профессиональные компетенции, указанные во ФГОС СПО и данной рабочей программе, могут быть дополнены в рабочей программе профессионального модуля на основе:

- анализа требований соответствующих профессиональных стандартов;
- анализа актуального состояния и перспектив развития регионального рынка труда;
- обсуждения с заинтересованными работодателями.

1.3. Личностные результаты обучающихся

Личностные результаты реализации программы воспитания(дескрипторы)	Код личностных результатов реализации Программы воспитания
Портрет выпускника ГБПОУПО «СТЭТ»	
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	ЛР 1
Готовый использовать свой личный и профессиональный потенциал для защиты национальных интересов России	ЛР 2
Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	ЛР 5

Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	ЛР 6
Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	ЛР 10
Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	ЛР 11
Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	ЛР 13
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	ЛР 14
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 18
Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	ЛР 25
Оценивающий возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	ЛР 26
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	ЛР 27
Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	ЛР 28
Избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.	ЛР 29
Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	ЛР 30
Принимающий цели и задачи научно-технологического, экономического, информационного развития России, готовый работать на их достижение	ЛР 31
Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	ЛР 32
Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	ЛР 33

1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 250

Из них на освоение МДК 58

на практики, в том числе

учебную 72

производственную 108

самостоятельная работа 4

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля**	Суммарный объем нагрузок, час.	Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.					Самостоятельная работа
			Обучение по МДК			Практики		
			Всего	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)*	Учебная	Производственная (если предусмотрена распродоточенная практика)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
ПК 5.1; ПК 5.2 ОК 01-ОК 05; ОК 09-ОК 11	МДК.05.01 Агент по закупкам	58	58	24	-	-	-	4
ПК 5.1; ПК 5.2 ОК 01-ОК 05; ОК 09-ОК 11	Учебная практика	72	-	-	-	72	-	-
ПК 5.1; ПК 5.2 ОК 01-ОК 05; ОК 09-ОК 11	Производственная практика, часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	108					108	
	ПА	12						
	Всего:	250	58	24		72	108	4

Ячейки в столбцах 3, 4, 7, 8, 9, заполняются жирным ирифттом, в 5, 6 - обычным. Если какой-либо вид учебной работы не предусмотрен, необходимо в соответствующей ячейке поставить прочерк. Количество часов, указанное в ячейках столбца 3, должно быть равно сумме чисел в соответствующих ячейках столбцов 4, 7, 8, 9 (жирный ирифт) по горизонтали. Количество часов, указанное в ячейках строки «Всего», должно быть равно сумме чисел соответствующих столбцов 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 по вертикали. Количество часов, указанное в ячейке столбца 3 строки «Всего», должно соответствовать количеству часов на освоение программы профессионального модуля в пункте 1.3 общих положений программы. Количество часов на самостоятельную работу обучающегося должно соответствовать указанному в пункте 1.3 общих положений программы. Сумма количества часов на учебную и производственную практику (в строке «Всего» в столбцах 8 и 9) должна соответствовать указанному в пункте 1.3 общих положений программы. Для соответствия сумм значений следует повторить объем часов на производственную практику, проводимую концентрированно, в колонке «Всего часов» и в предпоследней строке столбца «Производственная». И учебная, и производственная (по профилю специальности) практики могут проводиться параллельно с теоретическими занятиями междисциплинарного курса (рассредоточено) или в специально выделенный период (концентрированно).

* Колонка указывается только для программы подготовки специалистов среднего звена

** Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов
1	2		3
МДК. 05.02 Агент по закупкам			58
Тема 1.1. Формирование технического обеспечения (МТО) в гостиничных комплексах	Содержание учебного материала	Уровень освоения	4
	1. Сущность и значение материально-технического обеспечения в современных условиях.	2	
	2. ФЗ №44 от 27.12.2018 года «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».	2	
	Тематика учебных занятий		8
	Лекция 1. Сущность и значение материально-технического обеспечения в современных условиях. Требования законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок.		2
	Лекция 2. ФЗ №44 от 27.12.2018 года «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд». Отдел закупок. Функции отдела. Персонал отдела.		2
Тема 1.2. Анализа соответствия поступивших заявок внутренним нормам и регламентам, а так же запланированному бюджету гостиницы	Практическое занятие 1. Планирование деятельности службы МТО гостиничного предприятия»		2
	Практическое занятие 2. «Расчет потребностей в материально - техническом обеспечении»		2
	Содержание учебного материала	Уровень освоения	4
	1 Основные группы товаров для нужд гостиницы.	2	
	2. Организация и проведение договорной работы с поставщиками.	2	
	Тематика учебных занятий		8
	Лекция 1. Основные группы товаров для нужд гостиницы. Сбор и анализ поступивших заявок на закупку, в соответствии с нуждами гостиницы. Алгоритм проведения закупок. Методы осуществления операций по закупке. Оферта, виды оферты.		2

	Лекция 2. Разработка плана закупок и осуществление подготовки изменений для внесения в план закупок. Организация и проведение договорной работы с поставщиками.	2
	Практическое занятие 1. «Оформление договора купли – продажи в соответствии с ФЗ №44. Определение оптимального размера закупки (решение задач) в соответствии с ФЗ№44».	2
	Практическое занятие 2. «Оформление претензии в соответствии с ФЗ №44. Оформление документов по подготовке товара к продаже, транспортных документов в соответствии с ФЗ №44, Статьи 1, 2, 3, 4, 5».	2
	Содержание учебного материала	Уровень освоения 4
Тема 1.3. Виды торгов. Организация отбора поставщиков на основе конкурсов, запроса ценовых котировок и проведения аукционов	1. Особенности электронных закупок ФЗ №44 «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».	2
	2 Хозяйственные связи между предприятиями: прямые и опосредованные (косвенные), длительные, и краткосрочные.	2
	Тематика учебных занятий	6
	Лекция 1. Централизованные и децентрализованные закупки. Особенности электронных закупок ФЗ №44 «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд». Основы стратегических закупок, Глава №2, ФЗ №44 «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».	2
Тема 1.4 Особенности составления закупочных документов. Разработка плана закупок	Лекция 2. Хозяйственные связи между предприятиями: прямые и опосредованные (косвенные), длительные, и краткосрочные. Динамические аукционы. Статья 59. Факторы выбора поставщиков. Хозяйственные связи между предприятиями: прямые и опосредованные (косвенные), длительные, и краткосрочные. Статьи 48-58.	2
	Практическое занятие 1. «Работа с нормативной документацией. Стандартизация продуктов, участвующих в закупке в соответствии с ФЗ №44 «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»	2
	Содержание учебного материала	Уровень освоения 4
	1. Линейные контракты. Составление формального контракта.	2
Разработка плана закупок	3. Компетенции заказчика. Закупочные риски.	2
	Тематика учебных занятий	8
	Лекция 1. Линейные контракты. Договоры с ценовой спецификацией и фиксированной ценой. Отбор контрагентов-поставщиков. Составление формального контракта.	2
	Лекция 2. Компетенции заказчика. Пред контрактное и пост контрактное взаимодействие с	2

подготовки изменений для вне сения в план закупок	поставщиками. Оценка эффективности закупочной деятельности. Продление срока договора. Закупочные риски.	
	Практическое занятие 1.» Обработка и анализ информации о ценах на товары, работы, услуги. Подготовка и направление приглашений к определению поставщиков (подрядчиков, исполнителей) различными способами»	2
	Практическое занятие 2. «Обработка, формирование и хранение данных, информации, документов, в том числе полученных от поставщиков (подрядчиков, исполнителей)»	2
	Содержание учебного материала	Уровень освоения
Тема 1.5 Закупочная логистика гос тильных предприятий	1. Цель и формы закупочной логистики.	2
	2. Материальные потоки и их классификация.	2
	Тематика учебных занятий	
	Лекция 1. Цель и формы закупочной логистики. Выбор способа логистики закупки.	2
	Лекция 2. Материальные потоки и их классификация. Координация материальных и финансовых потоков в информационном поле.	2
	Практическое занятие 1. «Виды и характеристики транспортно - складской тары и упаковки материальных потоков. Идентификационная маркировка продукции».	2
	Практическое занятие 2. «Формирование обобщенной схемы движения материальных потоков»	2
	Содержание учебного материала	Уровень освоения
Тема 1.6 Экспертиза результатов закупок, приемка контракта	1. Проверка соблюдения условий контракта.	2
	2. Организация процедуры приемки отдельных этапов исполнения контракта и создание приемочной комиссии.	2
	3. Применение мер ответственности.	2
	Тематика учебных занятий	
	Лекция 1. Проверка соблюдения условий контракта.	4
	Лекция 2. Организация процедуры приемки отдельных этапов исполнения контракта и создание приемочной комиссии.	2
	Лекция 3. Применение мер ответственности и совершение иных действий в случае нарушения поставщиком (подрядчиком, исполнителем) условий контракта, в том числе организация включения в реестр недобросовестных поставщиков	2
	Практическое занятие 1. «Порядок изменений, расторжения контрактов. Порядок составления документа в виде заключения по результатам проверки (экспертизы) закупочной процедуры и документации».	2

Тема 1.7 Оценка обоснованности закупок.	Практическое занятие 2. «Ведение переговоров о ходе выполнения условий контракта. Этика делового общения и правила проведения переговоров»		2
	Содержание учебного материала		4
	1. Оценка степени достижения целей закупок.	Уровень освоения	2
	2. Оценка эффективности обеспечения корпоративных нужд.		2
	Тематика учебных занятий		2
	Лекция 1. Оценка степени достижения целей закупок. Оценка обоснованности закупок.		2
	Лекция 2. Оценка эффективности обеспечения корпоративных нужд. Оформление сводного аналитического отчета.		2
	Практическое занятие 1. «Методы проверки соответствия результатов, предусмотренных контрактом, условиям контракта».		2
	Учебная практика		
	Виды работ 1. Ознакомление с программой практики, ее целями, задачами и условиями прохождения. Вводный инструктаж по технике безопасности и правилам внутреннего распорядка. 2. Отработка первичных умений по соблюдению правил техники безопасности при работе с ККТ. 3. Оформление трудовых отношений с агентом по закупкам (составление трудового договора, должностной инструкции). 4. Изготовление презентационных материалов об организации и для агента (визитная карточка организации, визитная карточка агента по закупкам). 5. Определение потребности в ресурсах (сбор информации, расчет необходимого объема ресурсов, составление точного описания ресурса для поиска поставщика). 6. Поиск потенциальных поставщиков (составление базы потенциальных поставщиков). 7. Ведение деловой переписки: составление коммерческих писем – запрос на коммерческое предложение. 8. Ведение деловой переписки: составление коммерческих писем – коммерческое предложение. 9. Выбор оптимального поставщика (отбор на основе перечня критериев). 10. Ведение деловой переписки: составление письма о намерениях – приглашение к проведению переговоров. 11. Ведение деловой переписки: составление письма о намерениях – намерение заключить договор – поставки. 12. Составление организационного плана проведения переговоров. 13. Составление диалога между агентом по закупкам и представителем организации – поставщика. 14. Составление договора – поставки товаров (договор, спецификация, график поставок, график платежей). 15. Оформление отчета по практике, подготовка доклада по основным этапам работы агента по закупкам		72
Виды работ	Производственная практика		108
	1. Ознакомление с деятельностью предприятия 2. Сущность и значение материально-технического обеспечения в современных условиях.		

3. Должностная инструкция Агента по закупкам 4. Отдел закупок. Функции отдела. Персонал отдела 5. Основные группы товаров для нужд гостиницы. 6. Сбор и анализ поступивших заявок на закупку, в соответствии с нуждами гостиницы. 7. Оферта, виды оферты. 8. Организация и проведение договорной работы с поставщиками 9. Этика делового общения и правила проведения переговоров 10. Факторы выбора поставщиков. 11. Хозяйственные связи между предприятиями: прямые и опосредованные (косвенные), длительные, и краткосрочные. 12. Цель и формы закупочной логистики. 13. Выбор способа логистики закупки. 14. Материальные потоки и их классификация. 15. Координация материальных и финансовых потоков в информационном поле. 16. Приёмка товаров по количеству и качеству на складах. 17. Оценка деятельности Агента по закупкам в гостиничном предприятии . 18. Анализ организации торгово-коммерческой деятельности предприятия 19. Анализ конъюнктуры рынка 20. Изучение ассортиментной политики предприятия 21. Участие в договорной работе с поставщиками товаров 22. Порядок оформления результатов торгово-хозяйственной деятельности 23. Выполнять заказы по закупке материально- технического снабжения; 24. Организовывать контроль в сфере закупок.	Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена	12
	Всего	238

По каждому разделу указываются междисциплинарные курсы и соответствующие темы. По каждой теме описывается содержание учебного материала (в дидактических единицах), наименования необходимых лабораторных работ, практических и иных заданий. Тематика самостоятельной работы может приводиться по выбору разработчиков по разделу или по каждой теме. Подробно перечисляются виды работ учебной и (или) производственной практики. Если по профессиональному модулю предусмотрены курсовые проекты (работы), приводятся их темы, указывается содержание обязательных учебных заданий и самостоятельной работы студентов.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Реализация программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело предполагает наличие лаборатории Информатики и Специализированных компьютерных программ, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест:

1. Стол письменный
2. Стулья
3. Доска магнитно-меловая
4. Доска интерактивная
5. Шкаф со стеклом
6. Моноблок
7. Проектор
8. Персональный компьютер
9. Комплексная АСУ отелем Opera (Fidelio, Libra и др.)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, используемые в образовательном процессе.

Основные источники

1. Гражданский кодекс Российской Федерации: Часть первая - четвертая: [Принят Гос. Думой 23 апреля 1994 года, с изменениями и дополнениями по состоянию на 30 марта 20015 г.]//Собрание законодательства РФ.
2. Федеральный Закон от 18.07.2011 №223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».

3. Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».
4. Федеральный Закон от 03.06.2015 «О внесении изменений в Федеральный закон «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».
5. Постановление Правительства РФ от 21 июня 2012 г. № 616.
6. Беляева, О.А. Закупки по 223-ФЗ: комментарии, разъяснения, практика (постатейный)/ О.А. Беляева. - М.: КОНТРАКТ, 2017.
7. Стратегическое управление цепочками поставок/П.Кузинс, Р.Ламминг, Б.Лоусон, Б.Сквир – М.,2014
8. Эффективное снабжение/Р.Рудзки, Д.Смок, М.Кацорке, Ш.Стюарт-мл. – М.,2014 Эффективное управление запасами/Д.Шрайбфедер – М.,2016
9. Управление запасами в цепях поставок/А.Стерлигова – М.,2015
10. Управление поставщиками/Ш.Вагнер – М.,2015
11. Управление закупками и поставками/М.Линдерс, Ф.Джонсон, А.Флинн, Г.Фирон – М.,2013
12. Вершинина Е. С. Эффективность государственных закупок // Молодой ученый. 2017. №5. с. 339-340.
13. Кичик, К.В. Актуальные проблемы применения законодательства о «корпоративных закупках». К.В. Кичик//Предпринимательское право - 2014 - №2.
14. Краев, Н.А. Комментарий к Федеральному закону «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» (постатейный)/ Краев Н.А., Борисов А.Н. - М.: Деловой двор, 2015.
15. Консультант Плюс: Вопросы о закупках при применении Федерального закона N 223-ФЗ// "Справочно-правовая система "Консультант плюс" [сайт]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_132275.

16. Официальный сайт закупок ГК «Росатом» [сайт]. URL: <http://www.zakupki.rosatom.ru>
17. Официальный сайт Счетной Палаты Российской Федерации// Деятельность. [сайт]. URL: <http://audit.gov.ru/activities/control/26329/>
18. Список электронных торговых площадок // «Ассоциация электронных торговых площадок”: [сайт]. URL: <http://aetp.ru/etp/list>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 5.1 Выполнять заказы по закупке материально-технического снабжения	Умение выполнять заказы при закупке материально-технического снабжения	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий для практических, заданий по учебной и производственной практикам
ПК 5.2 Организация контроля в сфере закупок	Умение организовать контроль в сфере закупок	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий для практических, заданий по учебной и производственной практикам
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	- точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; - анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; - оптимальность определения этапов решения задачи; - адекватность определения потребности в информации; - эффективность поиска; - адекватность определения источников нужных ресурсов; - разработка детального плана действий; - правильность оценки рисков на каждом шагу; - точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, - предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий для практических, заданий по учебной и производственной практикам

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	- оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; - адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; - точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; - адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий для практических, заданий по учебной и производственной практикам
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	- актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; - точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий для практических, заданий по учебной и производственной практикам
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; - оптимальность планирования профессиональной деятельности	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий для практических, заданий по учебной и производственной практикам
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	- грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; - толерантность поведения в рабочем коллективе	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий для практических, заданий по учебной и производственной практикам
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	- адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий для практических, заданий по учебной и производственной практикам

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); - адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; - точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий для практических, заданий по учебной и производственной практикам
ОК 11 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	- умение презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; - умение оформлять план работы (чек лист).	экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения заданий для практических, заданий по учебной и производственной практикам
ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	Осознание себя гражданином и защитником великой страны	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; обучающихся; Анализ деятельности.
ЛР 2 Готовый использовать свой личный и профессиональный потенциал для защиты национальных интересов России	Готовность использовать свой личный профессиональный потенциал для защиты национальных интересов России	Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 5 Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	Уважение этнокультурных, религиозных прав человека, в том числе с особенностями развития; оценка собственной и чужой уникальности в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 6 Принимающий активное участие в	Принятие активного участия в социально	Педагогическое наблюдение в процессе

социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовность оказания поддержки нуждающимся	проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 10 Способный ставить перед собой жизненные цели под возникающие задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	Способность ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействие поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся; Анализ портфолио обучающегося; Анализ деятельности.
ЛР 11 Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	Способность искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждение собственного и чужого деструктивного поведения в сетевом пространстве.	Педагогическое наблюдение в процессе проведения мероприятий; Педагогический анализ творческих работ, обучающихся;

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ
по специальности среднего профессионального образования
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

СОГЛАСОВАНО

М. С. Сидорова, Учитель
(наименование организации, должность)

С. И. Сидорова, директор

С. И. Сидорова, директор

Подпись: *С. И. Сидорова* Ф.И.О. *Сидорова*
« 14 » 2021 г.

2021г.

Рабочая программа преддипломной практики разработана на основе
Федерального государственного образовательного стандарта по
специальности 43.02.11 Гостиничное дело

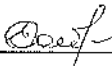
Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное
учреждение профессионального образования города Севастополя
«Севастопольский торгово-экономический техникум»

Разработчики:

Сабадаш Е.М., преподаватель ГБОУПО «СТЭТ»

Согласовано на заседании цикловой комиссии дисциплин туризма и
гостиничного сервиса

Протокол № 4 от «10» 12 2021 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.М. Сабадаш

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	11
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	15

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа (далее – программа) преддипломной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цели и планируемые результаты производственной (преддипломной) практики

Преддипломная практика направлена на углубление первоначального практического опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях различных организационно-правовых форм.

В результате прохождения преддипломной практики студент должен приобрести практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей;
- выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения;
- информирования потребителя о бронировании;
- приёма, регистрации и размещения гостей;
- предоставления информации гостям о гостиничных услугах;
- заключения договоров;
- участия в заключении договоров;
- контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- подготовки счетов и организации отъезда гостей;
- проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смен;
- организации и контроля работы персонала хозяйственной службы;
- предоставления дополнительных услуг;
- оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы;
- изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта;
- разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации;
- участия в разработке комплекса маркетинга.

уметь:

- организовывать рабочее место службы бронирования;
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков;
- вести учет и хранение отчетных данных;
- владеть технологией ведения телефонных переговоров;
- аннулировать бронирование;
- консультировать потребителей о применяемых способах бронирования;
- осуществлять гарантирование бронирования различными методами;
- использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования;
- организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);
- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;
- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);
- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- выполнять обязанности ночного портье;
- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
- организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристско-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
- комплектовать сервировочную тележку, производить сервировку столов, осуществлять различные приемы подачи блюд, составлять счет за обслуживание;

- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости;
- составлять акты на списание инвентаря и оборудования и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним;
- предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
- выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги;
- проводить сегментацию рынка;
- разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг;
- оценивать эффективность сбытовой политики;
- выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность;
- формулировать содержание рекламных материалов;

знать:

- правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации;
- организацию службы бронирования;
- виды и способы бронирования;
- виды заявок по бронированию и действия по ним;
- последовательность и технологию резервирования мест в гостинице;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов;
- правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов;
- особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования;
- правила аннулирования бронирования;
- правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании;
- состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- организацию деятельности службы приема и размещения;

- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей;
- юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей;
- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;
- принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
- правила работы с информационной базой данных гостиницы;
- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
- порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку и получения готовых заказов;
- особенности обслуживания room-service;
- правила сервировки столов, особенности подачи блюд и напитков;
- правила безопасной работы при подаче и доставке горячих блюд и напитков;
- принципы и технологии организации досуга и отдыха;
- порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
- правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;
- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;
- правила обращения с электронными ключами;
- правила организации хранения ценностей проживающих;
- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;
- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;

- состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг;
- гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования;
- особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия;
- потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом;
- методы изучения и анализа предпочтений потребителя;
- потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения;
- последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта;
- формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок;
- специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.

При разработке основной профессиональной образовательной программы СПО (ОПОП СПО) и планировании преддипломной практики отдельных студентов результаты преддипломной практики конкретизируются на основе:

- анализа требований соответствующих профессиональных стандартов;
- анализа актуального состояния и перспектив развития регионального рынка труда;
- обсуждения с заинтересованными работодателями.

1.3. Общий объем времени, предусмотренный для преддипломной практики: 4 недели, 144 часа.

1.4. Личностные результаты обучающихся

Личностные результаты реализации программы воспитания(<i>дескрипторы</i>)	Код личностных результатов реализации Программы воспитания
Портрет выпускника ГБПОУПО «СТЭТ»	
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	ЛР 1
Готовый использовать свой личный и профессиональный потенциал для защиты национальных интересов России	ЛР 2
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	ЛР 3
Занимающий активную гражданскую позицию избирателя, волонтера, общественного деятеля	ЛР 4

Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	ЛР 5
Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	ЛР 6
Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением	ЛР 7
Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	ЛР 8
Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»	ЛР 9
Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	ЛР 10
Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.	ЛР 11
Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	ЛР 12
Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	ЛР 13
Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	ЛР 14
Препятствующий действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей)	ЛР 15
Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	ЛР 16
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимость от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	ЛР 17
Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	ЛР 18
Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации	
Мотивированный к участию в отраслевых конкурсах профессионального мастерства; движении «Молодые профессионалы» и движении «Абилимпикс»	ЛР 19
Принимающий семейные ценности своего народа, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	ЛР 20
Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности	ЛР 21
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России и региона проживания	ЛР 22

Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости, способный принести пользу региону проживания	ЛР 24
Личностные результаты реализации Рабочей программы воспитания, определенные ключевыми работодателями	
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	ЛР 25
Оценивающий возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	ЛР 26
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	ЛР 27
Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	ЛР 28
Избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики.	ЛР 29
Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации.	ЛР 30
Принимающий цели и задачи научно-технологического, экономического, информационного развития России, готовый работать на их достижение	ЛР 31
Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	ЛР 32
Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	ЛР 33

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

№ п/п	Структура (этапы практики)	Содержание (виды работ)	Объем часов
1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	36
2	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	36
3	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	36
4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	36

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Программа преддипломной практики предусматривает выполнение студентами функциональных обязанностей на объектах профессиональной деятельности. При выборе базы практики учитываются следующие факторы:

- оснащённость необходимым современным оборудованием;
- наличие квалифицированного персонала.

Преддипломная практика проводится на предприятиях, в учреждениях, организациях различных организационно-правовых форм собственности на основе прямых договоров, заключаемых между предприятием и техникумом. Закрепление баз практик осуществляется заместителем директора по производственной практике техникума.

В договоре техникум и организация оговаривают все вопросы, касающиеся проведения практики. Базы практик должны быть представлены в приказе и в направлении студентов на преддипломную практику.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

Законодательные акты и документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации с изменениями от 01.09.2014г.
2. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 N 146-ФЗ (ред. от 28.12.2013).
3. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 N 117-ФЗ (ред. от 28.12.2013) (с изм. и доп., вступ. в силу с 30.01.2014).
4. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 28.12.2013).
5. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. No 2300-1 (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 г. – 25.10.2007 г.)
6. Кодекс РФ «Об информации, информатизации и защите информации от 25.01.1995
7. Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (2 ноября 1981 года)
8. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 году

9. Постановление Правительства РФ от 16.11.2020 г. N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».
10. Постановление Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18.11.2020 г. № 1853.
11. Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня должностных лиц, ответственных за регистрацию»
12. Постановление Правительства РФ от 04.07.1992 №470 «Об утверждении перечня территорий Российской Федерации с регламентированным посещением для иностранных граждан» (с изменениями)
13. Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 № 9
14. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (с изменениями)
15. Федеральный закон от 18.07.2006 №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

Учебники и учебные пособия:

16. Арбузова Н.Ю. Технология организации гостиничных услуг. – М.: Издательский центр «Академия», 2014.
17. Ехина М. А. Организация обслуживания в гостиницах. –М. Издательский центр «Академия», 2013.
18. Ёхина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения. – М. Издательский центр «Академия», 2017.
19. Ехина М. А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж. – М. Издательский центр «Академия», 2017.
20. Потапова И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. – М. Издательский центр «Академия», 2017.

Отечественные журналы:

1. «ОТЕЛЬ» <https://журналотель.рф/>
2. «Пять звезд» <https://журналотель.рф/>
3. «Гостиница и ресторан» <http://prohotelia.com/magazine/>
4. «PRO-отель» <https://hotelier.pro/>

Интернет-ресурсы:

1. Сайт Министерства Финансов Российской Федерации- [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.minfin.ru/>.

2. <http://elibrary.rsl.ru/> – Российская государственная электронная библиотека.
3. www.libgost.ru – библиотека ГОСТов и нормативных документов.
4. <http://prohotel.ru/> – портал о гостиничном бизнесе.
5. <http://docs.cntd.ru/> – электронный фонд правовой и нормативно-технической документации.
6. <http://base.garant.ru/> – информационно-правовой портал.
7. <http://www.consultant.ru/> – сайт компании «КонсультантПлюс».
8. <http://www.new-hotel.ru/> - журнал;
9. <http://hotelier-restaurateur.ru/> - журнал;
10. <http://www.art-hotel-ukraine.ru/> - официальный сайт гостиничного предприятия, база практики;
11. <http://bestwestern-sevastopol.com/> официальный сайт гостиничного предприятия, база практики;
12. <http://hoteloptima.ru/> официальный сайт гостиничного предприятия, база практики;
13. <http://www.ay-danil.com/> официальный сайт гостиничного предприятия, база практики;

3.3. Организация образовательного процесса

По окончании практики студент сдаёт отчет в соответствии с содержанием индивидуального задания, по форме установленной локальным актом техникума и характеристики, установленной формы от руководителя практики предприятия.

Индивидуальное задание на практику разрабатываются в соответствии с тематическим планом.

Текущий контроль прохождения практики осуществляется на основании плана – графика консультаций и контроля над выполнением студентами программы преддипломной практики.

Итогом преддипломной практики является дифференцированный зачёт, который выставляется руководителем практики от техникума с учётом представленного отчета.

Обучающиеся, не выполнившие план преддипломной практики, не допускаются к государственной (итоговой) аттестации.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

преподаватели должны иметь высшее педагогическое и/или профессиональное образование, опыт работы в соответствующей профессиональной сфере.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов прохождения практики осуществляется преподавателем (руководителем практики) на основании плана – графика консультаций и контроля над выполнением студентами программы преддипломной практики.

Итогом преддипломной практики является дифференцированный зачёт, который выставляется руководителем практики от техникума с учётом представленного отчета.

Результаты	Основные критерии оценки результата
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	– умение решать задачи профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	– умение осуществлять поиск, анализ и интерпретации, информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– умение планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	– умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	– умение осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей применять стандарты антикоррупционного поведения	– демонстрация гражданско-патриотической позиции, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению,	– демонстрация сохранения окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	– умение использования средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	– умение использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	– умение пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	– умение использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	– правильность планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей; – планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; – определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; – организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке; – использовать методы планирования труда работников службы приема и размещения; – знать структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; – применять методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; – направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные

	· обязанности сотрудников; – правила работы с информационной базой данных гостиницы; – Практический опыт: Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке – организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; – выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; – организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; – знать законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях; – проводить контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества – контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; – контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; – знь стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; – критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
--	---

	– категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	– точность планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; – определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; – знать функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; – особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; – требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; – применять стандарты службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; – оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; – анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; – использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; – организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;

	– технологии организации процесса питания; – требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; – специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; – этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; – профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания; – контролировать текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей; – контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания); – знать критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; – критерии и показатели качества обслуживания;
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	– точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков; – правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; – правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; – правильность составления графика выхода на работу; – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; – правильность составления должностной инструкции; – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; – адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; – правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; – адекватность, оптимальность выбора способов

	действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; – адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; – адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; – владение лексическим и грамматическим минимумом; – логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей; – демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор; – соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче; – логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; – уместное использование лексических единиц и грамматических структур.
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	– рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; – виды каналов сбыта гостиничного продукта. – способы управления доходами гостиницы; – особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; – особенности работы с различными категориями гостей; – методы управления продажами с учётом сегментации; – способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; – особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; – каналы и технологии продаж гостиничного продукта; – ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; – принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; – методы максимизации доходов гостиницы; – критерии эффективности работы персонала

	гостиницы по продажам; – виды отчетности по продажам; – нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж; – перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; – методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта. – критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; – виды отчетности по продажам.
ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны	– демонстрация себя гражданином и защитником великой страны
ЛР 2 Готовый использовать свой личный и профессиональный потенциал для защиты национальных интересов России	– демонстрация своего личного и профессионального потенциала для защиты национальных интересов России
ЛР 3 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России	– демонстрация приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 4 Занимающий активную гражданскую позицию избирателя, волонтера, общественного деятеля	– демонстрация активной гражданской позиции избирателя, волонтера, общественного деятеля
ЛР 5 Уважающий этнокультурные, религиозные права человека, в том числе с особенностями развития; ценящий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	– демонстрация уважения этнокультурных, религиозных прав человека, в том числе с особенностями развития; оценка собственной и чужой уникальности в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности
ЛР 6 Принимающий активное участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся	– участие в социально значимых мероприятиях, соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России; готовый оказать поддержку нуждающимся

ЛР 7 Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведение	— демонстрация лояльности к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением
ЛР 8 Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих	— демонстрация неприятия и предупреждающее социально опасное поведение окружающих
ЛР 9 Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде личносно и профессионального конструктивного «цифрового следа»	— способность в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде личносно и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 10 Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации	— способность ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации
ЛР 11 Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве	— способность искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств; предупреждающий собственное и чужое деструктивное поведение в сетевом пространстве.
ЛР 12 Развивающий творческие способности, способный креативно мыслить	— демонстрация творческих способностей
ЛР 13 Способный в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации	— способность в цифровой среде проводить оценку информации, ее достоверность, строить логические умозаключения на основании поступающей информации

ЛР 14 Демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости	— демонстрация приверженности принципам честности, порядочности, открытости
ЛР 15 Препятствующий действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей)	— демонстрация действий направленная на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей)
ЛР 16 Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства	— демонстрация сопричастности к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства
ЛР 17 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	— демонстрация правил здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.
ЛР 18 Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях	— демонстрация психологической устойчивости в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях
ЛР 19 Мотивированный к участию в отраслевых конкурсах профессионального мастерства; движении «Молодые профессионалы» и движении «Абилимпикс»	— участие в отраслевых конкурсах профессионального мастерства; движении «Молодые профессионалы» и движении «Абилимпикс»
ЛР 20 Принимающий семейные ценности своего народа, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания	— демонстрация семейные ценности своего народа, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания
ЛР 21 Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда,	— демонстрация ценностей непрерывного образования, ориентирующийся изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным

избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности	развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности
ЛР 22 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России и региона проживания	— демонстрация приверженности к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России и региона проживания
ЛР 24 Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости, способный принести пользу региону проживания	— демонстрация экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости, способный принести пользу региону проживания
ЛР 25 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	— демонстрация готовности соответствовать ожиданиям работодателей: проектно мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную
ЛР 26 Оценивающий возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	— демонстрация возможностей ограничителей свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности

ЛР 27 Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику	– демонстрация профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику
ЛР 28 Ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	– демонстрация возможности изменений в зависимости от изменяющимся рынком труда, гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению
ЛР 29 Избегающий безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики	– способность избегать безработицы, мотивированный к освоению функционально близких видов профессиональной деятельности, имеющих общие объекты (условия, цели) труда, либо иные схожие характеристики
ЛР 30 Содействующий поддержанию престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации	– демонстрация поддержания престижа своей профессии, отрасли и образовательной организации
ЛР 31 Принимающий цели и задачи научно-технологического, экономического, информационного развития России, готовый работать на их достижение	– демонстрация целей и задач научно-технологического, экономического, информационного развития России, готовый работать на их достижение
ЛР 32 Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений	– демонстрация генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики, перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений
ЛР 33 Гармонично, разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам	– демонстрация активного выражения отношения к преобразованию общественных пространств, промышленной и технологической эстетике предприятия, корпоративному дизайну, товарным знакам

**ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ
«СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУПО «СТЭТ»
 В.Г. Арвеладзе
« 20¹¹ г.



**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
по образовательным программам среднего профессионального
образования**

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Базовый уровень подготовки на базе среднего общего образования

Специалист по гостеприимству

2021 г.

Программа государственной итоговой аттестации разработана на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, базовый уровень подготовки, профессионального стандарта «Гостиничное дело» и стандарта Ворлдскиллс Россия по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело по компетенции «Администрирование отеля»

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение профессионального образования г. Севастополя «Севастопольский торгово-экономический техникум»

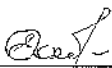
Разработчики:

Сабадаш Е. М., преподаватель ГБОУПО «Севастопольский торгово-экономический техникум»

Григоренко Л. Б, преподаватель ГБОУПО «Севастопольский торгово-экономический техникум»

Рассмотрено и согласовано на заседании цикловой комиссии туризма и гостиничного сервиса

Протокол № 4 от « 16 » 12 20 21 г.

Председатель цикловой комиссии  /Е.М. Сабадаш/
подпись

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГИА	6
2.1. Область применения программы ГИА	
2.2. Цели и задачи государственной итоговой аттестации	
2.3. Количество часов, отводимое на ГИА	
3. СОДЕРЖАНИЕ ГИА	8
3.1. Содержание демонстрационного экзамена	
3.2. Структура демонстрационного экзамена	
3.3. Содержание выпускной (дипломной) работы	
3.4. Структура выпускной (дипломной) работы	
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГИА	31
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению при сдаче демонстрационного экзамена	
4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению при выполнении выпускной квалификационной работы	
4.3. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению при защите выпускной квалификационной работы	
4.4. Информационное обеспечение ГИА	

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа государственной итоговой аттестации с использованием механизма демонстрационного экзамена разработана на основании нормативно-правовых документов:

1. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г., № 273-ФЗ;
2. Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 г., № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;
3. Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 августа 2013 г., № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» с изменениями, внесенными приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 31 января 2014 г. № 74 от 17 ноября 2017 г. № 1138;
4. Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (базовая подготовка) утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 г. № 1552, зарегистрированного в Министерстве юстиции (рег. № 44974 от 26.12.2016 г.);
5. Профессиональный стандарт «Специалист по приему и размещению гостей» утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 659н
6. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 «Об утверждении перечня профессий и специальностей среднего профессионального образования».
7. Стандарта Волдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля».
8. Положения об итоговой государственной аттестации в ГБОУПО «СТЭТ».

Методической основой проведения государственной итоговой аттестации с использованием механизма демонстрационного является:

1. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 января 2015 г. № ДЛ-1/05вн «Об утверждении методических рекомендаций по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов».

Государственная итоговая аттестация (далее ГИА) проводится государственной экзаменационной комиссией в целях определения

соответствия результатов освоения обучающимися программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО).

Демонстрационный экзамен проводится с целью определения у студентов и выпускников уровня знаний, умений, навыков, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессиям или специальностям в соответствии со стандартами Волдскиллс Россия.

ГИА выпускников не может быть заменена оценкой уровня их подготовки на основе текущего контроля успеваемости и результатов промежуточной аттестации.

ГИА проводится в форме демонстрационного экзамена (демоэкзамена) и выполнения и защиты выпускной квалификационной (дипломной) работы (ВКР).

Демоэкзамен и ВКР способствует систематизации и закреплению знаний выпускника по специальности при решении конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе.

Содержание демоэкзамена соответствует оценочным материалам, разработанным экспертным сообществом Волдскиллс в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Волдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля», утвержденной рабочей группой по организации разработки оценочных материалов для проведения демонстрационного экзамена.

Темы ВКР рассматриваются и утверждаются каждый учебный год и согласовываются с представителями работодателей.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы ВКР, в том числе предложения своей тематики с необходимым обоснованием целесообразности ее разработки для практического применения. При этом тематика ВКР должна соответствовать содержанию одного или нескольких профессиональных модулей, входящих в ППССЗ.

Программа ГИА утверждается ГБОУПО «СТЭТ» после ее обсуждения на заседании педагогического совета с участием председателя государственной экзаменационной комиссии и доводится до сведения обучающихся не позднее, чем за шесть месяцев до начала ГИА.

2. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ГИА

2.1 Область применения программы ГИА

Программа ГИА является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС по специальности: 43. 02. 14 Гостиничное дело в части освоения профессиональных видов деятельности (ВПД) специальности и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.

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

ПК 2.2. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

3. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

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

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

4. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

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

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

2.2 Цели и задачи государственной итоговой аттестации

Целью ГИА является установление соответствия уровня освоённости компетенций, обеспечивающих соответствующую квалификацию и уровень образования обучающихся, ФГОС СПО.

Задача ГИА: способствовать систематизации и закреплению знаний и умений обучающегося по специальности при решении конкретных профессиональных задач, определение уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе.

2.3 Количество часов, отводимое на ГИА

Всего – 6 недель, в том числе: выполнение ВКР – 4 недели, подготовка и сдача демонстрационного экзамена – 1 неделя, подготовка к защите и защита ВКР в присутствии Государственной экзаменационной комиссии – 1 неделя.

3. СОДЕРЖАНИЕ ГИА

3.1 Содержание демонстрационного экзамена

Паспорт комплекта оценочной документации

Описание

Комплект оценочной документации (КОД) разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

В данном разделе указаны основные характеристики КОД и должны использоваться при планировании, проведении и оценки результатов демонстрационного экзамена образовательными организациями, ЦПДЭ и Агентством.

Паспорт комплекса оценочной документации (КОД1.1)

№ п.п.	Наименование	Информация о разработанном КОД
1.	Номер компетенции	E57
2.	Название компетенции	Администрирование отеля
3.	КОД является однодневным или двухдневным:	Однодневный
4.	Номер КОД	КОД 1.1
4.1	Год(ы) действия КОД	2022-2024 (3 года)
5.	Уровень ДЭ	ФГОС СПО
6.	Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки	17,00
7.	Длительность выполнения экзаменационного задания данного КОД	2:30:00
8.	КОД разработан на основе	ФНЧ Молодые профессионалы 2021
9.	КОД подходит для проведения демонстрационного экзамена в качестве процедуры Независимой оценки квалификации (НОК)	НЕТ
10.	Вид аттестации, для которой подходит данный КОД	Промежуточная
11.	Формат проведения ДЭ	Х
11.1	КОД разработан для проведения ДЭ в очном формате, (участники и эксперты находятся в ЦПДЭ)	Да
11.2	КОД разработан для проведения ДЭ в дистанционном формате, (участники и эксперты работают удаленно)	Не предусмотрено
11.3	КОД проведения ДЭ в распределенном формате, (детализация в п.11.3.1)	Да
11.3.1.	Формат работы в распределенном формате	Участники находятся в ЦПДЭ, эксперты работают удаленно
12	Форма участия (индивидуальная, парная, групповая)	Индивидуальная

12.1	Количество человек в группе,(т.е. задание ДЭ выполняется индивидуально или в группе/команде из нескольких экзаменуемых)	1,00
12.2	Организация работы при невозможности разбить экзаменуемых на указанное в п. 12.1 количество человек в группе	
13.	Минимальное количество линейных экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции	3
16.	Автоматизированная оценка результатов заданий	Автоматизация неприменима
16.1	Что автоматизировано: заполняется при выборе вариантов в п.16: возможна частичная или полная автоматизация	

3.1.1 Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации:

Номер раздела WSSS	Наименование раздела WSSS	Содержание раздела WSSS:
1	Организация работы и самоуправление	Специалист должен знать и понимать: - основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления; - нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона: - Правила проживания в отеле; - Техника безопасности и охраны труда; - Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями. - организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб; - документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности); - технологический цикл обслуживания гостей; - особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией; - правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры). Специалист должен уметь: - эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями; - поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей; - оказывать первую доврачебную медицинскую помощь;

		- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности; - работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями; - действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций; - соблюдать политику конфиденциальности; - соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг; - использовать офисное оборудование и программное обеспечение;
2	Забота о госте и навыки межличностного общения	Специалист должен знать и понимать: - культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона; - особенности межкультурной коммуникации с гостями; - этику общения; - способы преодоления барьеров эффективной коммуникации; - стандарты внешнего вида сотрудников отеля. Специалист должен уметь: - предоставлять качественный сервис различным категориям гостей; - предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля; - предоставлять туристическую информацию; - поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями; - корректно обрабатывать получаемую информацию; - поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; - применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации; - сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;
4	Заселение	Специалист должен знать и понимать: - юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; - процедуры выдачи ключей, виды ключей; - требования к регистрации гостей; - особенности работы с профайлом гостя; - процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг; - технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ); - алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей. - проводить процедуру идентификации личности гостя; - хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей; - предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;

		- регистрировать запросы гостей; - подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями;
5	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	Специалист должен знать и понимать: - механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; - особенности работы с задолженностями по счетам гостей; - статистику загруженности номерного фонда; - механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля; - процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office; - важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами; - алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей; - особенности работы с банковскими картами. Специалист должен уметь: - Использовать стандартное офисное программное обеспечение и АСУ; - вести счет вручную для денежных средств; - проводить процедуры передачи смены;
5	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	Специалист должен знать и понимать: - механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; - особенности работы с задолженностями по счетам гостей; - статистику загруженности номерного фонда; - механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля; - процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office; - важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами; - алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей; - особенности работы с банковскими картами. Специалист должен уметь: - Использовать стандартное офисное программное обеспечение и АСУ; - вести счет вручную для денежных средств; - проводить процедуры передачи смены;
6	Продажи услуг	Специалист должен знать и понимать: - цель рекламной деятельности, используемой отелем; - роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; - роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю; - воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт). Специалист должен уметь:

		- рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания; - применять техники активных продаж: up-sale
8	Процедура выселения	Специалист должен знать и понимать: - время выезда; - процедуры выставления счетов при выезде гостя; - различные типы оплаты; - прием и хранение денежных средств; - работу с дебетовыми и кредитными картами; - процедуры расчетов с корпоративными компаниями; - порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем; - учёт любых возмещений ущерба; - документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя; - ускоренная регистрация при процедуре отъезда; - процедуры и политика позднего выезда; - как управлять регистрацией отъезда для больших групп. Специалист должен уметь: - регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля; - управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде; - управлять выездом для больших групп; - получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; - гарантия при заезде расчет при выезде

3.1.2. Детальная информация о распределении баллов и формате оценки

№ п.п.	Модуль задания, где проверяется критерий	Критерий	Длительность модуля	Раздел WSSS	Судейские баллы	Объективные баллы	Общие баллы
1.	Модуль 1: Заезд	Заезд	0:15:00	1,2,4,5,6	2,30	2,60	4,90
2.	Модуль 2: Выезд	Выезд	0:15:00	1,2,5,6,8	1,50	4,70	6,20
3.	Модуль 3: Разработка листа оценки процедуры заезд по брони	Разработка листа оценки процедуры заезд по брони	1:00:00	1,2,4	1,10	3,50	4,60
4.	Модуль 4: Составление расписания	Составление расписания	1:00:00	-		1,30	1,30
Итог	-	-	2:30:00	-	4,90	12,10	17,00

Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из столбальной шкалы в пятибалльную

По результатам выполнения заданий демонстрационного экзамена может быть применена схема перевода баллов из столбальной шкалы в оценки по пятибалльной шкале.

Оценка	«2»	«3»	«4»	«5»
Отношение полученного количества баллов к максимально возможному (в процентах)	0,00% - 19,99%	20,00% - 39,99%	40,00% - 69,99%	70,00% - 100,00%

3.1.3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке.

Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции «Администрирование отеля» – 3 чел.

Соотношение количества экспертов в зависимости от количества экзаменуемых и количества рабочих мест согласно Таблице

Количество постов рабочих мест на экзаменационной площадке	Количество участников на одно пост-рабочее место на одной экзаменационной площадке (по умолчанию 1 участник)	Максимальное количество участников в одной экзаменационной группе одной экзаменационной площадки	Количество экспертов на одну экзаменационную группу одной экзаменационной площадки
1.	1	1	3
2.	1	2	3
3.	1	3	3
4.	1	4	3
5.	1	5	3
6.	1	6	3
7.	1	7	3
8.	1	8	3
9.	1	9	6
10.	1	10	6
11.	1	11	6
12.	1	12	6
13.	1	13	6
14.	1	14	6

15.	1	15	6
16.	1	16	6

3.1.5. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)

№ п.п.	Наименование запрещенного оборудования
1.	Мобильные телефоны
2.	Еда
3.	Шпаргалки
4.	Личные вещи

3.2 Структура демонстрационного экзамена

Примерный план работы

День (выберете из выпадающего списка)	Начало мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)	Окончание мероприятия (укажите в формате ЧЧ:ММ)	Длительность мероприятия (расчет производится автоматически)	Мероприятие	Действия экспертной группы при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)	Действия экзаменуемых при распределенном формате ДЭ (Заполняется при выборе распределенного формата ДЭ)
1	2	3	4	5	6	7
Подготовительный (С-1)	8:00:00	8:20:00	0:20:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена	1. Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена (далее ДЭ). 2. Работа в системе по проверке правильности внесенных данных. 3. Генерирование первичного протокола о блокировке схемы оценки из системы	к работе не привлекаются
Подготовительный (С-1)	8:20:00	8:40:00	0:20:00	Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о готовности/не готовности	1. Проверка оборудования и подключений. Техническим экспертом / IT экспертом 2. Проведение регистрации главным экспертом линейных экспертов ДЭ на выбранном электронном ресурсе: 3. Тестирование экспертной группой работоспособности АСУ 4. Заполнение и загрузка документации экспертной группой 5. Оповещение главного эксперта о завершении и результатах	к работе не привлекаются

						проверки 6. Подтверждение Главным экспертом готовности	
Подготовительный (С-1)	8:40:00	9:00:00	0:20:00	Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	1. Проведение главным экспертом инструктажа Экспертной группы по охране труда и технике безопасности 2. Ответы на вопросы линейных экспертов главным экспертом с использованием ресурсов для дистанционного взаимодействия 3. Способ подписания: ПО для совместной удаленной работы с документами 4. Используемые ресурсы: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия 5. Способ загрузки: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия 6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ экспертов с помощью ПО для совместной удаленной работы с документами.	к работе не привлекаются	
Подготовительный (С-1)	9:00:00	9:10:00	0:10:00	Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами	1. Определение главным экспертом ролей каждого члена Экспертной группы 2. Ответы на вопросы линейных экспертов главным экспертом с	к работе не привлекаются	

				использованием ресурсов для дистанционного взаимодействия 3. Используемые ресурсы: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия 4. Способ загрузки: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия 5. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе о распределении ролей.	Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении				1. Прибытие на площадку ЦИДЭ 2. Подключение к выбранному ресурсу в указанное время 3. Знакомство с главным экспертом 4. Работа с техническим администратором площадки и ресурсами 5. Платформа для дистанционного взаимодействия google classroom (или аналог) 6. Программное обеспечение для удалённой работы
Подготовительный (С-1)	9:10:00	9:30:00	0:20:00	1. Ответственный от образовательной организации за проведение ДЭ осуществляет контроль за подключением всех участников ДЭ к выбранному ресурсу дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) в указанное время 2. Приветственное слово главного эксперта 3. Работа технического администратора площадки с участниками ДЭ по обучению работе с wybranymi ресурсами 4. Платформа для дистанционного взаимодействия google classroom (или аналог) 5. Программное обеспечение для удалённой работы (Zoom, (или аналог));	Прибытие участников демонстрационного экзамена				

					6. Программное обеспечение для совместной работы над документами (Google Документы, Google таблицы, Acrobat PRO (или аналог)); 7. Программное обеспечение для записи и трансляции рабочего стола (OBS или аналог); 8. Облачное хранилище Google Диск или аналог	(Zoom, (или аналог)); 7. Программное обеспечение для совместной работы над документами (Google Документы, Google таблицы, Acrobat PRO (или аналог)); 8. Программное обеспечение для записи и трансляции рабочего стола (OBS или аналог); 9. Облачное хранилище Google Диск или аналог 10. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс google classroom (или аналог)
Подготовительный (С-1)	9:30:00	9:50:00	0:20:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена	1. Главный эксперт объясняет порядок регистрации участников демонстрационного экзамена. 2. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости). 3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку его на	1. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс google classroom (или аналог) 2. Демонстрируют с помощью веб-камеры через выбранный ресурс документов,

					выбранный ресурс google classroom (или аналог) 4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог) 5. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости). 6. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку через выбранный ресурс ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог)) 7. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)	удостоверяющих личность 3. Заполняют Протокол о регистрации путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог)); 4. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог) 5. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)
Подготовительный (С-1)	9:50:00	10:20:00	0:30:00	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении	1. Проведение главным экспертом вводного инструктажа о порядке и особенностях хода ДЭ по компетенции через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) 2. Ответы главного эксперта на вопросы участников 3. Проведение главным экспертом	1..Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) 2. Задают вопросы главному эксперту.

					инструктажа участников ДЭ по охране труда и технике безопасности (осуществляется через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) 4. Разбор возникших вопросов от участников ДЭ 5. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола об ознакомлении с ТБ и ОТ и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог) в нужный раздел 6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)	3. Прослушивание инструктажа по охране труда и технике безопасности через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) 4. Разбор возникших вопросов 5. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог)) 6. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог) 7. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)
--	--	--	--	--	--	---

Подготовительный (С-1)	10:20:00	1:50:00	1:30:00	Распределение рабочих мест (жеребьевка) и ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола	1. Проведение главным экспертом жеребьевки по распределению рабочих мест, ознакомление участников с графиком работы, иной документацией (осуществляется через выбранный ресурс) 2. Знакомство с оценочными материалами и заданием его на выбранном ресурсе google classroom (или аналог), ответы на вопросы от участников ДЭ 3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о распределении рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог) 4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе о распределении рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами через выбранный ресурс google classroom (или аналог) 5. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с	1. Наблюдение / участие в процессе жеребьевки в зависимости от организации процесса 2. Знакомство с оценочными материалами и заданием на выбранном ресурсе google classroom (или аналог), вопросы главному эксперту 3. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог)) 4. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог) 5. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс
------------------------	----------	---------	---------	--	--	---

					оценочными материалами и заданием и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог) 6. Проверка главным экспертом подпийсей в Протоколе об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием через выбранный ресурс google classroom (или аналог) 7. Знакомство линейных экспертов с закрепленными за ними участниками ДЭ	google classroom (или аналог) 6. Заполняют протокол путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог)) 7. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог) 8. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог) 9. Знакомство с закрепленными линейными экспертами
Подготовительный (С-1)	11:50:00	12:00:00	0:10:00	Работа главного эксперта над проверкой всех протоколов за «Подготовительный день»	1. Работа главного эксперта над проверкой всех протоколов за «Подготовительный день»	1. Отключение от видео связи
День 1 (С1)	9:00:00	14:30:00	5:30:00	Выполнение	1. Старт на начало выполнения	1. Участники

				модуля 1,2,3,4: Модуль 1 и 2 выполняется участниками № 1-4 последовательно на площадке Front office (120 минут - по 30 минут на участника) Модуль 3,4 выполняется участниками №5-8 в зоне back office в течении 120 минут, параллельно, затем модуль 1 и 2 выполняется участниками №5-8 последовательно на площадке Front office (120 минут - по 30 минут на участника) Модуль 3,4 выполняется участниками №1-4 в зоне back office в течении	задания дает главный эксперт через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) и направляет первый блок заданий участникам 2. Линейные эксперты наблюдают за закрепленными участниками ДЭ (с помощью программы совместной удаленной работы, через выбранный ресурс для трансляции рабочего стола и ресурса дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог)) 3. Технический администратор площадки по необходимости обеспечивает техническую поддержку 4. Главный эксперт обеспечивает контроль окончания выполнения задания	приступают к выполнению задания согласно КОД по компетенции УСТНО и письменно 2. Загрузка участниками выполненных письменных заданий на выбранный ресурс google classroom (или аналог) 3. Сообщение главному эксперту о завершении отправки выполненного задания
--	--	--	--	---	--	---

				120 минут, параллельно)				1. Обсуждение с экспертной группой дня С1, оценка выполненных заданий через систему совместной работы 2. Работа линейных экспертов по просмотру заданий, заполнение форм и оценочных ведомостей в Google / онлайн форм / других ресурсов 3. Технический администратор площадки обеспечивает техническую помощь экспертам по необходимости 4. Главный эксперт заносит оценки в систему CIS после получения заполненных Google / онлайн форм / других ресурсов на каждого участника	к работе не привлекаются
День 1 (C1)	14:30:00	15:30:00	1:00:00	Подведение итогов C1, оценка выполненной работ участников, E35Работа экспертов, заполнение форм и оценочных ведомостей, оценка выполненных заданий				1. Линейные эксперты заполняют Протокол о блокировке оценок, путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Astobat PRO (или аналог). 2. Линейные эксперты загружают протокол на выбранный ресурс google classoom (или аналог). 3. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки заполненного протокола на выбранный ресурс	к работе не привлекаются

Модули с описанием работ

Задание компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближённо и естественно смоделировать рабочий день администратора СПиР. Актёры выполняют роли гостей отеля. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Контекст заданий является тайным.

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день.

Отель, на примере которого будет проходить экзамен – «Песочная Бухта».

Моделируемый отель расположен в г. Севастополе. Участники должны владеть информацией о данной локации и иметь возможность предоставления туристам сведений о ее истории, культуре и социально-экономическом развитии. Всем экспертам экзамена необходимо ознакомиться с информацией об отеле и туристической информацией о регионе. Информация об отеле для участников и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля www.https://pesochnaya-buhta.online/?yclid=170440109392195200)

Описание задания

Описание модуля 1: А1 Заезд

Участнику необходимо заселить гостя согласно стандартным процедурам, соблюдая требования к ведению документации и демонстрируя знания АСУ

Описание модуля 2: В1 Выезд

Участник должен знать и понимать: стандартные процедуры и их алгоритмы при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета, порядок предоставления документов финансовой отчётности гостю, продемонстрировать знания АСУ.

Описание модуля 3: C1 Разработка листа оценки процедуры заезд по брони

Необходимо дополнить недостающие позиции листа контроля для использования данного инструмента контроля действий администратора при выполнении процедуры заселения гостя, заезжающего по гарантированной брони.

Описание модуля 4: D1 Расписание СПИР

Участнику необходимо составить расписание работы сотрудников службы приёма и размещения с учётом предложенных требований.

Необходимые приложения

- Приложение - Сценарий для актеров, содержащий все варианты;
- Приложение - Письменные задания.

3.3 Содержание выпускной (дипломной) работы

Тематика дипломных работ представлена в таблице:

Тематика выпускных квалификационных (дипломных) работ для групп очной и заочной форм обучения специальности 43.02.14 Гостиничное дело:

1. Информационные ресурсы и их использование в сфере гостиничного сервиса
2. Совершенствование работы службы бронирования гостиничного предприятия
3. Использование инноваций в автоматизации процесса бронирования в гостинице
4. Инновационная активность как конкурентное преимущество гостиничного предприятия
5. Анализ основных этапов завершающей стадии обслуживания гостей, проблемы и пути их решения
6. Мотивация и стимулирование труда сотрудников как фактор совершенствования деятельности служб.
7. Совершенствование работы службы приема и размещения
8. Сравнительный анализ служебных обязанностей работников в зависимости от вместимости номерного фонда и категории гостиницы
9. Разработка системы обеспечения безопасности проживающих в гостинице.
10. Управление современными компьютерными технологиями в гостиничном сервисе
11. Совместная деятельность служб гостиницы при завершающей стадии проживания гостя

12. Работа с целевыми аудиториями в гостиничной сфере
13. Роль нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиницы, в развитии гостиничного бизнеса
14. Совершенствование гостиничного сервиса на основе достижений науки и техники.
15. Пути совершенствования деятельности службы ночного аудита
16. Взаимодействие гостиничного предприятия с туристическими фирмами, проблемы и перспективы данного взаимодействия.
17. Совершенствование коммуникационных технологий работы администратора гостиничного предприятия
18. Анализ влияния потребительского спроса на развитие гостиничных услуг
19. Совместная деятельность служб отеля во время проживания и выезда гостей
20. Инновационные методы расчета оплаты проживания и дополнительных услуг в средствах размещения
21. Формирование корпоративной культуры в гостиничном предприятии
22. Особенности организации обслуживания различных категорий туристов в разных категориях гостиниц
23. Организация взаимодействия гостиницы со сторонними организациями
24. Факторы, влияющие на повышение конкурентоспособности гостиничного предприятия
25. Автоматизированные системы управления в гостиничном бизнесе
26. Значение совершенствования материально-технической базы отеля для повышения его рейтинга и доходности
27. Особенности обслуживания гостей различных категорий
28. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного гостиничного сервиса
29. Факторы повышения привлекательности отеля
30. Методы продажи номерного фонда и дополнительных услуг
31. Специфика работы отеля с сегментом отдыхающих в современных условиях
32. Особенности деятельности службы приема и размещения при размещении иностранных туристов
33. Конкурентная стратегия гостиничного предприятия
34. Прогрессивные формы обслуживания в гостиничных предприятиях
35. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире, в России и в Севастополе

36. Особенности организации обслуживания различных категорий туристов в разных категориях гостиниц
37. Современные методы повышения эффективности использования номерного фонда гостиниц
38. Анализ качества услуг и безопасности отдыхающих в практике современного гостиничного сервиса
39. Организация питания в гостиницах как фактор повышения их рейтинга и доходности
40. Управление персоналом в гостиничном хозяйстве
41. Инновации в сфере предоставления дополнительных услуг в отеле
42. Перспективы совершенствования гостиничного менеджмента
43. Использование международных стандартов обслуживания в сфере гостиничного бизнеса Севастополя
44. Стратегия и тактика гостиничного предприятия в условиях конкурентной борьбы
45. Основные и дополнительные услуги гостиниц и туристских комплексов как способ удовлетворения потребностей туристов
46. Инновации в области организации экскурсионного туризма
47. Повышение экономической эффективности за счет внедрения дополнительных услуг
48. Проблемы и перспективы развития малых гостиниц
49. Качество услуги как объект управления
50. Совместная деятельность служб отеля во время проживания гостей
51. Проблемы организации и функционирования спа-услуг гостиничного предприятия и пути их решения
52. Обслуживание посетителей в контактной и неконтактной зонах гостиничного предприятия
53. Внутренние и внешние факторы развития рынка гостиничных услуг
54. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства
55. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в зависимости от специализации гостиницы
56. Специфика оказания услуг в гостиницах делового назначения
57. Основные тенденции в развитии спортивно-оздоровительных услуг, предоставляемых в гостиницах и туристских комплексах
58. Повышение доходности гостиничного предприятия с помощью дополнительных услуг

3.4 Структура выпускной (дипломной) работы

Независимо от избранной темы, рекомендуется придерживаться приведенной ниже структуры дипломной работы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- теоретическая часть;
- практическая часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ГИА

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению при сдаче демонстрационного экзамена

Список оборудования и материалов, необходимых для сдачи демонстрационного экзамена согласно инфраструктурному листу (Приложение № 1).

План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена приведен в приложении № 2

4.2 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению при выполнении выпускной квалификационной работы

Реализация программы ГИА предполагает наличие кабинета подготовки к итоговой аттестации.

Оборудование кабинета:

- рабочее место для консультанта-преподавателя;
- компьютер, принтер;
- рабочие места для обучающихся;
- лицензионное программное обеспечение общего и специального назначения;
- график проведения консультаций по выпускным квалификационным работам;
- график поэтапного выполнения выпускных квалификационных работ;
- комплект учебно-методической документации.

4.3 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению при защите выпускной квалификационной работы

Для защиты выпускной работы отводится специально подготовленный кабинет.

Оснащение кабинета:

- рабочее место для членов Государственной экзаменационной комиссии;
- компьютер, мультимедийный проектор, экран;
- лицензионное программное обеспечение общего и специального назначения.

4.4 Информационное обеспечение ГИА:

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 августа 2013г. № 968 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;
- список председателей Государственных экзаменационных комиссий;

- приказ о составе Государственных экзаменационных комиссий;
- программа государственной итоговой аттестации;
- требования к ВКР;
- критерии оценки ВКР;
- методические рекомендации по разработке выпускных квалификационных работ;
- приказ директора об утверждении тем ВКР;
- приказ о закреплении тем ВКР;
- сводная ведомость успеваемости обучающихся;
- зачетные книжки обучающихся;
- приказ директора о допуске обучающихся к государственной итоговой аттестации;
- протоколы заседаний ГЭК;
- отчёт о результатах работы ГЭК.

Детализация инфраструктурного листа и обустройства рабочих мест участников экзамена и экспертов

Оснащение рабочего места участника экзамена (площадка Front-office)	1. Стойка администратора 2. Стол журнальный 3. Стол письменный 4. Офисный стул 5. Кресло для гостиной 6. Шкаф стеллаж для документов полузакрытый 7. Ноутбук 8. Манипулятор типа мышь 9. МФУ (печать, копирование, сканирование (РЕСУРС НЕ МЕНЕЕ 20000 СТР./МЕС.)) 10. ЖК панель (не менее 42", интерфейс HDMI) 11. Мобильная стойка под ЖК панель 12. Кабель для подключения дублирующего монитора или ЖК-панели 13. Гарнитура наушники с микрофоном беспроводная 14. Камера для трансляции 15. Штатив для крепления камеры (тренога) 16. Проводное интернет-соединение скорость не менее 10 м/бит 17. Пилот, 6 розеток 5 м. 18. Программное обеспечение 18.1. Автоматическая система управления гостиной (Opera, Fidelio или аналоги) 18.2. Zoom для проведения видео и аудио конференцсвязи 18.3. OBS studio или аналоги 19. Энкодер для магнитных карт 20. Терминал для платежных карт 21. Телефон 22. Мини-сейф 23. Устройство для имитации телефонного звонка 24. Ключи-карты для электронных замков 25. Набор первой медицинской помощи 26. Флипчарт 26. Канцелярские товары (Держатель для ручки, карандаш, ластик, калькулятор, ручка шариковая, ножницы, лотки для бумаг, папки с кольцами, степлер, бумага А4, органайзер для бумаги, лотки для бумаги.) 27. Огнетушитель
Оснащение рабочего места участника экзамена (площадка Back-office)	1. Ноутбук 2. Манипулятор типа мышь 3. Стол письменный 4. Офисный стул 5. Флэш-накопитель 6. Огнетушитель
Комната главного эксперта	1. Офисный стол

Оснащение рабочего места главного эксперта	2. Кресло офисное 3. Ноутбук 4. Манипулятор типа мышь 5. МФУ 6. Запасной картридж для МФУ 7. Пилот, 5 розеток не менее 3 м. 8. Гарнитура наушники с микрофоном беспроводная 9. Проводное интернет-соединение скорость не менее 10 м/бит 10. Программное обеспечение 10.1. Zoom для проведения видео и аудио конференцсвязи 10.2. OBS studio или аналоги 11. Канцелярские товары (Держатель для ручки, карандаш, ластик, калькулятор, ручка шариковая, ножницы, лотки для бумаг, папки с кольцами, степлер, бумага А4)
Оснащение рабочих мест членов экспертной группы	1. Стол письменный 2. Офисный стул 3. Ноутбук 4. Манипулятор типа мышь 5. Гарнитура наушники с микрофоном беспроводная 6. Проводное интернет-соединение скорость не менее 10 м/бит 7. Программное обеспечение 7.1. Автоматическая система управления гостиницей (Opera, Fidelio или аналоги) 7.2. Zoom для проведения видео и аудио конференцсвязи 7.3. OBS studio или аналоги 8. Доступ к онлайн ресурсам совместной работы 9. Канцелярские товары (ручка, карандаш, линейка)
Общая инфраструктура площадки	1. Корзина для мусора
Комната участника	1. Стол переговорный модульный 2. Офисный стул 3. Зеркало 4. Вешалка 5. Огнетушитель
Комната экспертов	1. Стол переговорный модульный 2. Офисный стул 3. Вешалка 4. Огнетушитель

План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена
по стандартам Ворлдскиллс Россия

Формат проведения ДЭ: очный

Общая площадь площадки: 114 м²

