

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

специальности 43.02.14 Гостиничное дело

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552, и с учетом Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе СПО по укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, зарегистрированной в государственном реестре примерных основных образовательных программ 17 июля 2017 г. № 43.02.14-170717

Одобрена цикловой методической комиссией общеобразовательных дисциплин торгового направления на заседании 01 сентября 2020 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Авторы:

В.В. Лешкова, преподаватель первой квалификационной категории
С.Г. Рейзбек, преподаватель высшей квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	25

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить вид профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и соответствующие ему 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

Освоение профессионального модуля направлено на развитие 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 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

Дескрипторы сформированности компетенций по разделам профессионального модуля ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения:

Шифр	Наименование компетенций	Дескрипторы (показатели сформированности)	Умения	Знания
Раздел модуля 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале				
ПК 1.1	Планировать потребности	Планирование деятельности	- осуществлять планирование,	- структуру и место службы приёма и

	службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	службы приёма и размещения	деятельности службы приёма и размещения	размещения в системе управления гостиничным предприятием; - принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы
		Оценивать и планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	- 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	- 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
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля	- стандартное оборудование службы приема и размещения; - цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; - порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей
		Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	- разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных	- методику и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и

			размещения
	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	- организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения	- кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности; - требования к обслуживающему персоналу службы размещения
	Координация деятельности подчиненных	- регистрировать гостей (индивидуальных, 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 турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями; - 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	- организацию службы приема и размещения; - стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей; - правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей; - 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

			документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)	
		Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	- осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - выполнять обязанности ночного портье	- особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; - основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита
		Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения	- информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций	- правила поведения в конфликтных ситуациях; - правила работы с возражениями гостей
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; - контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; - анализировать	- стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; - критерии и показатели качества обслуживания; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - категории гостей и особенности обслуживания

			результаты деятельности	
		Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	- выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных	- методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы приема и размещения
		Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	- контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей	- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей
Раздел модуля 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения				
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Координация деятельности подчиненных	- регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	- организацию службы приема и размещения; - стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей; - правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей; - регистрации иностранных гостей; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;	- стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; - критерии и показатели качества обслуживания;

	требуемого уровня качества		- контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей	- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - категории гостей и особенности обслуживания
Спецификация общих компетенций при освоении ПМ.01				
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	- правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	- алгоритм выполнения работ в профессиональной области; - стандарты выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	- определять задачи поиска информации; - определять необходимые источники информации; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска	- виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; - формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки)
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное	Использование актуальной нормативно-правовой документации по профессии	- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной	- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации

	развитие	(специальности). Применение современной профессиональной терминологии. Определение траектории профессионального развития и самообразования	деятельности; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития	и размещении гостей; - профессиональную терминологию
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- организацию и технологию работы службы приема и размещения; - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантности в рабочем коллективе	- излагать свои мысли на государственном языке; - оформлять документы	- правила предоставления гостиничных услуг; - речевые стандарты при общении с гостями
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	- соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации	- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать	- автоматизированные системы в службе приема и размещения; - порядок их применения и

		профессиональ ой деятельности	современное программное обеспечение	программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), - понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	- правила построения простых и сложных предложений на иные темы; - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенности произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности

1.3. Количество часов, отводимое на освоение рабочей программы профессионального модуля:

Объем образовательной нагрузки – 498 часов.

Всего учебных занятий во взаимодействии с преподавателем – 210 часов.

Учебной и производственной практик – 288 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Занятия во взаимодействии с преподавателем, час.			Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8
ПК 1.1-1.3 ОК 01-05, 07, 09 - 10	Раздел модуля 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	172	172	60	20		
ПК 1.2.-1.3. ОК 01-05, 07, 09 - 10	Раздел модуля 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	38	38	36	-		
ПК 1.1-1.3. ОК 01-05, 07, 09 - 10	Учебная и производственная практика					144	144
ПК 1.1-1.3.	Демонстрационный экзамен						
	Всего	498	210	96	20	144	144

2.2. Тематический план и содержание обучения по профессиональному модулю

№	Наименование разделов и тем, содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия	Лекция	ПЗ	КР	Тематика домашних заданий	Уровень освоения
1	2	3	4	5	7	8
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения		94	96	20		
МДК. 01.01. Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения		92	60	20		
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		14	4			
Тема 1.1. Организация и контроль работы службы приема и размещения		14	4			
1.	Служба приема и размещения: цели, основные функции.	2			конспект	1
2.	Состав персонала службы приема и размещения.	2			конспект	1
3.	Организация рабочего места в СПиР.	2			конспект	1
4.	Характеристика стандартного оборудования СПиР	2			конспект	1
5.	Практическое занятие № 1. Составление перечня оборудования службы приема и размещения.		2		отчет	2
6.	Требования к обслуживающему персоналу.	2			конспект	1
7.	Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2			конспект	1
8.	Практическое занятие № 2. Решение ситуационных задач: Правила поведения в конфликтных ситуациях по телефону.		2		отчет	2
9.	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей	2			конспект	1
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями		8	6			
Тема 1.2 Стандарты и контроль качества обслуживания в службе приема и размещения		8	6			
10.	Речевые стандарты при общении с гостями.	2			конспект	1
11.	Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями.	2			конспект	1
12.	Практическое занятие №3. Решение ситуационных задач. Отработка навыков по речевому этикету в СПиР.		2		отчет	2
13.	Работа с жалобами гостей.	2			конспект	1
14.	Практическое занятие №4. Решение ситуационных задач в СПиР. Гость обратился в СПиР лично, по телефону с жалобой на..... (Изучение стандартов обслуживания).		2		отчет	2
15.	Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем.	2			конспект	1
16.	Практическое занятие №5. Изучение необходимой документации при составлении ответа на претензию.		2		отчет	2
Раздел 3. Прием, регистрация и размещение гостей		24	12			

Тема 1.3. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.		24	12		
17.	Правила предоставления гостиничных услуг.	2			конспект 1
18.	Процесс поселения в гостиницу.	2			конспект 1
19.	Практическое занятие № 6. Изучение стандартов качества обслуживания гостей при регистрации в СПиР.		2		отчет 2
20.	Гостиничные услуги, предлагаемые гостям.	2			конспект 1
21.	Практическое занятие №7. Разработка сервисных и развлекательных услуг в гостинице.		2		отчет 2
22.	Продажа гостиничных пакетов.	2			конспект 1
23.	Практическое занятие №8. Разработка: Виды пакетов гостиничных услуг.		2		отчет 2
24.	Предоставление услуг питания.	2			конспект 1
25.	Поощрительные программы для потребителей гостиничных услуг.	2			конспект 1
26.	Программы лояльности для гостей.	2			конспект 1
27.	Практическое занятие № 9. Разработка поощрительных программ и программ лояльностей для гостей.		2		отчет 2
28.	Автоматизированные системы в службе приема и размещения.	2			конспект 1
29.	Практическое занятие № 10. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.		2		отчет 2
30.	Система контроля доступа в помещения гостиницы.	2			конспект 1
31.	Виды электронных замков в гостинице.	2			конспект 1
32.	Организация хранения личных вещей.	2			конспект 1
33.	Камеры хранения в гостинице.	2			конспект 1
34.	Практическое занятие № 11. Решение ситуационных задач: авторизация систем управления электронных замков в гостинице.		2		отчет 2
Раздел 4. Особенности работы с гостями		24	20		
Тема 1.4. Особенности работы с гостями. Категории гостей		24	20		
35.	Категории гостей. Характеристика.	2			конспект 1
36.	Практическое занятие № 12. Составление алгоритма при регистрации «Молодоженов», студентов, гостей с ОВЗ.		2		отчет 2
37.	Работа с туристскими группами	2			конспект 1
38.	Работа с корпоративными группами	2			конспект 1
39.	Практическое занятие №13. Знакомство с правилами проживания в гостинице корпоративных и туристских групп при заселении.		2		отчет 2
40.	Демонстрация и назначение номера.	2			конспект 1
41.	Поселение в номер.	2			конспект 1
42.	Практическое занятие № 14. Поселение гостя в номер по брони, заполнение профайла гостя.		2		отчет 2

43.	Практическое занятие №15. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.		2		отчет	2
44.	Практическое занятие №16. Работа с профайлом компаний, групп, агентств: корректировка и внесение изменений.		2		отчет	2
45.	Особенности работы с постоянными гостями.	2			конспект	1
46.	Особенности работы с VIP-гостями.	2			конспект	1
47.	Особенности обслуживания VIP – гостей.	2			конспект	1
48.	Практическое занятие № 17. Решение ситуационных задач: «Порядок встречи, приема, регистрации и размещения VIP-гостей, групп». «Демонстрация и назначение номера VIP – гостям».		2		отчет	2
49.	Практическое занятие №18. Compliments VIP-гостям.		2		отчет	2
50.	Правила регистрации и поселения иностранных гостей.	2			конспект	1
51.	Категории иностранных гостей.	2			конспект	1
52.	Практическое занятие №19. Решение ситуационных задач: Поселение в номер иностранных гостей.		2		отчет	2
53.	Виды и категории виз, понятие миграционной карты.	2			конспект	1
54.	Виды и формы документации в деятельности СПиР.	2			конспект	1
55.	Практическое занятие №20. Заполнение необходимой документации при регистрации иностранных граждан.		2		отчет	2
56.	Практическое занятие №21. Заполнение бланков строгой отчетности в СПиР.		2		отчет	2
Раздел 5. Оформление выезда гостя.		14	10			
Тема 1.5. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.		14	10			
57.	Общие положения.	2			конспект	1
58.	Стандарты качества обслуживания гостей при выписке.	2			конспект	1
59.	Расчетный час. Час выезда гостей.	2			конспект	1
60.	Практическое занятие №22. Решение ситуационных задач: «Экспресс выписка гостя»		2		отчет	2
61.	Стандартное оборудование кассового отделения в гостинице.	2			конспект	1
62.	Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги.	2			конспект	1
63.	Способы оплаты в гостиницах. Порядок возврата денежных сумм гостю.	2			конспект	1
64.	Практическое занятие №23. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.		2		отчет	2
65.	Практическое занятие №24. Разделение счета на фолио, внесение корректировки в счет гостя.		2		отчет	2
66.	Практическое занятие №25. Решение ситуационных задач: «Решение конфликтных ситуаций при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения».		2		отчет	2
67.	Практическое занятие №26. Оплата услуг. Выписка гостя.		2		отчет	2
68.	Автоматизированная обработка данных в СПиР.	2			конспект	1
Раздел 6. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.		6	6			
Тема 1.6. Организация ночного аудита. Взаимодействие службы СПиР с другими службами.		6	6			

69.	Ночной аудит. Правила выполнения ночного аудита.	2			конспект	1
70.	Принципы взаимодействия СПиР с другими службами гостиницы.	2			конспект	1
71.	Информационные потоки и документооборот между СПиР и другими отделами гостиницы.	2			конспект	1
72.	Практическое занятие №27. Составление графика загрузки отеля.		2		отчет	2
73.	Практическое занятие №28. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.		2		отчет	2
74.	Практическое занятие №29. Составление алгоритма проведения ночного аудита: проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.		2		отчет	2
Раздел 7. Перспективные технологии обслуживания гостей		2	2			
Тема 1.7. Инновации в гостиничной индустрии		2	2			
75.	Необычные инновации в зарубежных гостиницах	2			конспект	1
76.	Практическое занятие №30. Разработка рекомендации, при выборе инноваций для гостиницы.		2		отчет	2
Курсовая работа				20		
1	Выбор темы. Правила оформления работы. Изучение методических рекомендаций по оформлению КР.			2		2
2	Подбор материала КР. Требования к введению работы. Требования к оформлению списка литературы и др. используемых ресурсов.			2		2
3	Требования и порядок написания теоретической части КР.			2		2
4	Подбор материала к теоретической части КР.			2		2
5	Работа с материалами основной части КР. Формирование приложений и др. дополнительной информации.			2		2
6	Формирование заключительной части КР, выводы по работе, рекомендации и предложения по теме работы.			2		2
7	Порядок оформления списка используемых источников.			2		2
8	Порядок оформления презентации. Подбор иллюстрационного материала для оформления презентации.			2		2
9	Предварительная защита курсовой работы.			2		2
10	Защита курсовой работы.			2		2
Раздел 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		2	36	-		
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		2	36	-		
77.	Английский язык как язык международного общения и средства общения . Основные варианты английского языка, их сходство и различия. Роль английского языка при освоении профессии. Английский язык как язык международного общения	2				1
Тема 2.1. Встреча гостей		-	4	-		
78.	ПЗ №1 .Приветствия и прощания. Извинения, выражения благодарности. Знакомства.		2			2
79.	ПЗ №2. Просьбы и предложения.		2			2
Тема 2.2. Приглашения. Проводы гостей		-	4	-		

80.	ПЗ №3. Встреча гостей гостиницы. Диалоги по теме.		2		2
81.	ПЗ №4. Приглашение гостей. Проводы гостей. Диалоги по теме.		2		2
Тема 2.3 Регистрация гостей		-	4	-	
82.	ПЗ №5. Регистрация и заполнение бланков.		2		2
83.	ПЗ №6. Заполнение анкеты.		2		2
Тема 2.4 Описание гостиницы		-	8	-	
84.	ПЗ №7. Гостиница. Описание гостиницы, номеров.		2		2
85.	ПЗ №8. Условия проживания и обстановка.		2		2
86.	ПЗ №9. Структура службы приема и размещения гостей.		2		2
87.	ПЗ №10. Правила расчета оплаты за проживание		2		2
Тема 2.5 Функции службы приема и размещения		-	6	-	
88.	ПЗ №11. Функции службы приема и размещения		2		2
89.	ПЗ №12. Обслуживающий персонал службы приема и размещения.		2		2
90.	ПЗ №13. устное выступление на тему: «Основные профессии гостеприимстве». Объем около 150 слов.		2		2
Тема 2.6 Обязанности администратора службы приема и размещения		-	6	-	
91.	ПЗ №14. Обязанности администратора службы приема и размещения.		2		2
92.	ПЗ №15. Как пройти? Указание направления.		2		2
93.	ПЗ №16. диалоги между администратором службы приема и гостем		2		2
Тема 2.7 Выписка гостей		-	2	-	
94.	ПЗ №17. Выписка гостей. Диалоги.		2		2
95.	ПЗ №18. Указатели и информационные таблички службы приема и размещения.		2		2
УП.01.			144		
Учебная практика			144		
Виды работ: Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения. Режим работы. График работы. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Работа с Правилами предоставлениями гостиничных услуг в РФ. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг . Стандарты обслуживания. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 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. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.			144		2

<p>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Работа с документацией при регистрации иностранных граждан. Соблюдение стандартов качества информирования гостя. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Составление проекта договора между гостиницей и туроператором, корпоративным клиентом. Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей. Порядок возврата денежных сумм гостям. Систематизирование признаков подлинности и платежности бумажных денежных знаков. Оформление информационного счета при оплате кредитной картой. Оформление информационного счета при оплате наличными. Выписка счетов, внесенных в счет, производство расчетов с клиентами. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Отработка основных функций службы ночного портье. Правила выполнения ночного аудита. Решение задач на проверку тарифов, счетов, суточного отчета гостиницы, записей в журнале. Решение ситуационных задач. Нестандартные ситуации в службе приема и размещения.</p>			
ПП.01	144		

<p>Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ: Ознакомление с организацией производственной практики: Организация практики, инструктаж по охране труда, безопасности и правилам внутреннего распорядка. Характеристика организации: отраслевая принадлежность, производственная и управленческая структура. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения. Изучение требований к обслуживающему персоналу. Знакомство со стандартами гостиничного предприятия. Изучение речевых стандартов при приеме, регистрации и размещении гостей. Отработка навыков телефонного этикета в службе приема и размещения. Отработка навыков информирования потребителя о предоставляемых услугах. Отработка навыков информирования потребителя о безопасности во время проживания в гостинице. Изучение особенностей обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. Правила регистрации иностранных гостей. Заполнение необходимой документации при заезде иностранных граждан. Отработка навыков общения с потребителями 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 само регуляции поведения в процессе межличностного общения. Изучение профессиональных программ, используемых в гостиничном предприятии. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка взаимодействия с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Составление проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для проведения ночного аудита. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Проведение работ по оформлению гостей. Оформление и подготовка счетов гостей. Ознакомление с видами отчетной документации. Оформление дневника - отчета по производственной практике. (Дифференцированный зачет) Д/З</p>	<p>144</p>		<p>3</p>
<p>Экзамен (квалификационный)</p>			

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (воспроизведение информации, узнавание (распознавание), объяснение ранее изученных объектов, свойств и т.п.);

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (самостоятельное планирование и выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов «Организации деятельности службы приема и размещения гостей», тренингового кабинета «Служба приёма и размещения гостей».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинетов: посадочных мест по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, доска аудиторная, комплект учебно-методической документации, стенды.

Технические средства обучения: компьютер, средства аудиовизуализации, мультимедийный проектор; наглядные пособия (плакаты, DVD фильмы, мультимедийные пособия).

Оборудование учебно-производственной мастерской: стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Основное и вспомогательное технологическое оборудование:

- Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra и др.)

- Персональный компьютер
- Стойка ресепшн
- Телефон
- Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)
- Мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт)
- Сейф
- POS-терминал
- Шкаф для папок
- Детектор валют
- Терминал для создания электронных ключей
- Шкаф стеллаж для ключей
- Композиции из цветов
- Стул
- Стол для принтера
- Настенные часы

Программа модуля включает в себя обязательную производственную практику, которая проводится на базе предприятий гостеприимства.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники (печатные и электронные):

1. Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2017. - 218 с. <http://znanium.com>
2. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса - English for the Hotel Industry: учеб. пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 144 с. – [гриф ФИРО].
3. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательский центр «Академия», 2016. – 304 с.– [гриф ФИРО].

4. Ишимцева К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие/Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с. <http://znanium.com>
5. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 352 с. <http://znanium.com>
6. Профессиональный стандарт. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н.

Дополнительные источники (печатные и электронные):

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.Ю.Арбузова. – 4-е изд., испр. - М. : Издательский центр «Академия», 2016. – 224 с.
2. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / И.М.Асанова, А.А.Жуков. - М. : Издательский центр «Академия», 2012. – 288 с.
3. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. <http://znanium.com>
4. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием: учеб. пособие / Р.Я.Вакуленко, Е.А.Кочкурова. - М. : Университетская книга; Логос, 2016. – 320 с., в т.ч. <http://znanium.com>
5. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учеб. пособие для студ. проф. образования / А. Д. Гридин. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 224 с. – [гриф ФИРО].
6. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В.Дусенко. – 3-е изд., стер. - М. : Издательский центр «Академия», 2016. – 224 с.
7. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.В.Корнеев, Ю.В. Корнеева. - М. : Издательский центр «Академия», 2015. – 288 с.
8. Павлова Н.В. Администратор гостиницы: учеб. пособие для студ. проф. образования / Н.В.Павлова. – 2-е изд., стереотипное. – М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 80 с. – [гриф ФИРО].
9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Точка доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.
10. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2016. - 264 с. <http://znanium.com>
11. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2016. – 64 с.
12. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 160 с. – [гриф ФИРО].
13. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М. Шеламова. – 7-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 192 с. – [гриф ФИРО].

Средства массовой информации:

1. Журналы: «Гостиничное дело», «Пять звезд», «PROотель», «Гостиница» и др.

Интернет-ресурсы:

- комитет по внешнеэкономической деятельности, гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» – www.moshotel.ru

Серия специальных информационных и нормативно-методических приложений к отраслевому городскому информационному и методическому ежемесячному журналу гостиничного дела «ПЯТЬ ЗВЕЗД».

3.3. Организация образовательного процесса

Профессиональный модуль ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения входит в профессиональный цикл обязательной части основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Освоению программы данного профессионального модуля предшествует освоение программ общепрофессиональных дисциплин: ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг, ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности, ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия, ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия, ОП.09 Охрана труда.

Реализация программы ПМ.01 предусматривает выполнение обучающимися заданий для практических занятий, внеаудиторной (самостоятельной) работы с использованием персонального компьютера с лицензионным программным обеспечением и с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также наличия учебно-производственной мастерской: стойки приема и размещения гостей, оснащенной современным технологическим оборудованием, производственным инвентарем, инструментами, соответствующими требованиям международных стандартов.

По модулю предусмотрена внеаудиторная самостоятельная работа, направленная на формирование общих и профессиональных компетенций обучающихся. Внеаудиторная (самостоятельная) работа сопровождается методическим обеспечением и обоснованием времени, затрачиваемого на её выполнение.

Практика является обязательным разделом ООП и представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся. При реализации программы ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения предусматриваются следующие виды практик: учебная и производственная.

Учебная практика и производственная практика проводятся при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализовываются как в несколько периодов, так и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей.

Учебная практика может проводиться как в учебно-производственной мастерской, так и в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в п.1.5. ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Производственная практика проводится только в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Производственная практика проводится концентрированно. Для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбор мест прохождения практик должен учитывать состояние здоровья и требования по доступности.

Аттестация по итогам производственной практики проводится на основании результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций. По

результатам практики представляется отчёт, который соответствующим образом защищается.

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения обеспечивается учебно-методической документацией по всем разделам программы.

Реализация программы ПМ.01 обеспечивается доступом каждого обучающегося к библиотечным фондам, укомплектованным печатными изданиями и (или) электронными изданиями по каждой дисциплине общепрофессионального цикла и по каждому профессиональному модулю профессионального цикла из расчёта одно печатное издание и (или) электронное издание по каждой дисциплине, модулю на одного обучающегося. Библиотечный фонд должен быть укомплектован печатными изданиями и (или) электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы, вышедшими за последние 5 лет.

Текущий контроль знаний и умений осуществляется как в процессе теоретического, так и в процессе практического обучения.

Процессе теоретического обучения предусматриваются следующие формы текущего контроля знаний: различные виды опросов на занятиях и во время инструктажа перед практическими занятиями, контрольные работы, различные формы тестового контроля и др.

Текущий контроль освоенных умений осуществляется в виде оценки результатов выполнения практических занятий и заданий по практике.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в рамках освоения общепрофессионального и профессионального цикла в соответствии с разработанными образовательной организацией фондами оценочных средств, позволяющими оценить достижение запланированных по отдельным дисциплинам, модулям и практикам результатов обучения.

Завершается освоением междисциплинарных курсов в рамках промежуточной аттестации экзаменом или дифференцированным зачётом, включающим как оценку теоретических знаний, так и практических умений.

Освоение программы профессионального модуля в рамках промежуточной аттестации завершается проведением демонстрационного экзамена.

Формы проведения консультаций (групповые, индивидуальные, письменные, устные) определяются образовательной организацией.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в профессиональных стандартах «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПК	Оцениваемые знания и умения, действия	Методы оценки	Критерии оценки
Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале			
ПК 1.1.- 1.3	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - тестирования; - оценки результатов внеаудиторной <p>Промежуточная аттестация в виде экзамена</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 60% правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>
	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защита отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для внеаудиторной работы - оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий в процессе практических занятий, учебной и производственной практики <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценка выполнения практических 	<ul style="list-style-type: none"> - Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям - Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. - Точность оценки - Соответствие требованиям инструкций, регламентов - Рациональность действий и т.д.

	<p>Действия: Планировать деятельность службы приёма и размещения; Оценивать и планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы; Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; Координация деятельности подчиненных; Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения; Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>	<p>заданий на зачете по МДК; - оценка отчетов по учебной и производственной практике</p> <p>Итоговый контроль: - экспертная оценка сформированности ПК и ОК на демонстрационном экзамене</p>	
<p>Раздел 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</p>			
<p>ПК 1.2-1.3</p>	<p>Знания: - организацию службы приема и размещения; - стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей; - правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей; - регистрации иностранных гостей;</p>	<p>Текущий контроль при проведении: - письменного/устного опроса; - тестирования; - оценки результатов внеаудиторной</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 60% правильных ответов.</p> <p>Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; - критерии и показатели качества обслуживания; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - категории гостей и особенности обслуживания 	<p>Промежуточная аттестация в виде зачета</p>	<p>ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>
	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; - контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей 	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защита отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для внеаудиторной (самостоятельной) работы - оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий в процессе практических занятий, учебной и производственной практики 	<ul style="list-style-type: none"> - Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям - Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. - Точность оценки - Соответствие требованиям инструкций, регламентов - Рациональность действий
	<p>Действия:</p> <p>Координация деятельности подчиненных; Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p>	<p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценка выполнения практических заданий на зачете по МДК; - оценка отчетов по учебной и производственной практике <p>Итоговый контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка сформированности ПК и ОК на демонстрационном 	

	экзамене	
--	----------	--

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица)

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
91 – 100	5	Отлично
76 – 90	4	Хорошо
60 – 75	3	Удовлетворительно
менее 60	2	Неудовлетворительно

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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

специальности 43.02.14 Гостиничное дело

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Сортавала 2020

Составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552, и с учетом Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе СПО по укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, зарегистрированной в государственном реестре примерных основных образовательных программ 17 июля 2017 г. № 43.02.14-170717

Одобрена цикловой методической комиссией общеобразовательных дисциплин торгового направления на заседании 01 сентября 2020 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Автор: В.В. Лешкова, преподаватель первой квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	13
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	14
4. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	19

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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

1.1. Место учебной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Программа учебной практики УП.01 профессионального модуля ПМ.01 является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (базовая подготовка) в части освоения основных видов профессиональной деятельности, в частности (ВПД) Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

1.2. Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения практики

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен освоить вид профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения и соответствующие ему 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

Освоение профессионального модуля направлено на развитие 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 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

Дескрипторы сформированности компетенций по разделам профессионального модуля ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения:

Шифр	Наименование компетенций	Дескрипторы (показатели сформированности)	Умения	Знания
Раздел модуля 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале				
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в	Планирование деятельности службы приёма и размещения	- осуществлять планирование, деятельности службы приёма и	- структуру и место службы приёма и размещения в системе управления

	материальных ресурсах и персонале		размещения	гостиничным предприятием; -принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы
	Оценивать и планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале		- 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	- 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
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля	- стандартное оборудование службы приема и размещения; - цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; - порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей
		Проведение вводного и	- разрабатывать и проводить вводный	- методику и виды, проведения

		текущего инструктажа подчиненных	и текущий инструктаж подчиненных	инструктажа для персонала службы приема и размещения
		Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	- организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения	- кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности; - требования к обслуживающему персоналу службы размещения
		Координация деятельности подчиненных	- регистрировать гостей (индивидуальных, 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 турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями; - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях	- организацию службы приема и размещения; - стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей; - правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей; - 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;

			(проживающих, выписавшихся, отъезжающих); - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)	- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям
		Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	- осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - выполнять обязанности ночного портье	- особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; - основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита
		Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения	- информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций	- правила поведения в конфликтных ситуациях; - правила работы с возражениями гостей
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в	- стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; - критерии и показатели качества обслуживания; - основные и дополнительные услуги,

			<p>гостиницах по договору;</p> <p>- контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей;</p> <p>- анализировать результаты деятельности</p>	<p>предоставляемые гостиницей;</p> <p>- категории гостей и особенности обслуживания</p>
		Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	- выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных	- методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы приема и размещения
		Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	- контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей	- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей
Раздел модуля 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения				
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Координация деятельности подчиненных	<p>- регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p> <p>- информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p>	<p>- организацию службы приема и размещения;</p> <p>- стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей;</p> <p>- правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей;</p> <p>- регистрации иностранных гостей;</p> <p>- основные и</p>

				дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	<ul style="list-style-type: none"> - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; - контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей 	<ul style="list-style-type: none"> - стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; - критерии и показатели качества обслуживания; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - категории гостей и особенности обслуживания
Спецификация общих компетенций при прохождении учебной практики				
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<p>Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности.</p> <p>Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана</p>	<ul style="list-style-type: none"> - правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) 	<ul style="list-style-type: none"> - алгоритм выполнения работ в профессиональной области; - стандарты выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной	<p>Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты.</p> <p>Структурировать отобранную информацию в</p>	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи поиска информации; - определять необходимые источники информации; - структурировать получаемую 	<ul style="list-style-type: none"> - виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; - формат оформления результатов поиска

	деятельности	соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска	информации (бланки, заявки)
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности). Применение современной профессиональной терминологии. Определение траектории профессионального развития и самообразования	- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития	- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; - профессиональную терминологию
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- организацию и технологию работы службы приема и размещения; - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке.	- излагать свои мысли на государственном языке; - оформлять документы	- правила предоставления гостиничных услуг; - речевые стандарты при общении с гостями

	социального и культурного контекста	Проявление толерантности в рабочем коллективе		
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	- соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать современное программное обеспечение	- автоматизированные системы в службе приема и размещения; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), - понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной	- правила построения простых и сложных предложений на иные темы; - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенности произношения;

			деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	- правила чтения текстов профессиональной направленности
--	--	--	--	--

1.3. Количество часов, отводимое на освоение рабочей программы учебной практики профессионального модуля:

Всего – 144 часа (4 недели).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы учебной практики профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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 общечеловеческих ценностей.
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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план и содержание обучения в ходе проведения учебной практики

<i>Наименование видов работ</i>	<i>Виды работ и содержание учебного материала</i>	<i>Объем часов</i>	<i>Уровень освоения</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
УП.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		144	
Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале, в том числе на иностранном языке	ПК 1.1-3.3 ОК 1-10		
	Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения. Режим работы. График работы.	6	2
	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	6	2
	Работа с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.	6	2
	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг. Стандарты обслуживания.	6	2
	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	6	2
	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.	6	2
	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.	6	2
	Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	6	2
	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	6	2
	Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Работа с документацией при регистрации иностранных граждан.	6	2
	Соблюдение стандартов качества информирования гостя. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	6	2
	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	6	2
	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	6	2
	Составление проекта договора между гостиницей и туроператором, корпоративным клиентом.	6	2
	Оформление и подготовка счетов гостей. Подготовка и оформление счета за проживание.	6	2
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	6	2	
Отработка навыков калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	6	2	
Порядок возврата денежных сумм гостям. Систематизирование признаков подлинности и платежности бумажных денежных знаков.	6	2	

	Оформление информационного счета при оплате кредитной картой.		2
	Оформление информационного счета при оплате наличными.	6	2
	Выписка счетов, внесенный в счет, производство расчетов с клиентами.		2
	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	6	2
	Отработка основных функций службы ночного портье. Правила выполнения ночного аудита.	6	2
	Решение задач на проверку тарифов, счетов, суточного отчета гостиницы, записей в журнале.	6	2
	Решение ситуационных задач. Нестандартные ситуации в службе приема и размещения.	6	2
	Дифференцированный зачет	6	2

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

В ходе реализации учебной практики профессионального модуля предусмотрены аудиторские занятия, работа с нормативными документами, решение практических и ситуационных задач, самостоятельная работа обучающихся.

Учебная практика проводится в оснащенных учебных аудиториях колледжа, а также на базе структурного подразделения колледж-отель «София». Учебная практика осуществляется концентрированно.

Условием допуска обучающегося к прохождению учебной практики является отсутствие задолженностей по освоению профессионального модуля ПМ,01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

Итоговой формой контроля и оценки результатов освоения учебной практики профессионального модуля является сдача зачетной работы – Дифференцированный зачет.

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения учебной практики:

- положение об учебной практике обучающихся колледжа, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования;

- рабочая программа учебной практики;
- график проведения практики;
- график консультаций.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению учебной практики

Оснащение учебной практики:

- инструктивный материал;
- бланковый материал;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства:

- компьютер, принтер, сканер, модем.

4.3 Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Интернет-ресурсы:

Основные источники (печатные и электронные):

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники (печатные и электронные):

1. Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2015. - 218 с. <http://znanium.com>
2. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса - English for the Hotel Industry: учеб. пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 144 с. – [гриф ФИРО].
3. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательский центр «Академия», 2016. – 304 с.– [гриф ФИРО].
4. Ишимцева К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие/Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с. <http://znanium.com>

5. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 352 с. <http://znanium.com>

6. Профессиональный стандарт. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н.

Дополнительные источники (печатные и электронные):

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.Ю.Арбузова. - 4-е изд., испр. - М. : Издательский центр «Академия», 2014. - 224 с.

2. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / И.М.Асанова, А.А.Жуков. - М. : Издательский центр «Академия», 2012. - 288 с.

3. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. <http://znanium.com>

4. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием: учеб. пособие / Р.Я.Вакуленко, Е.А.Кочкурова. - М. : Университетская книга; Логос, 2011. - 320 с., в т.ч. <http://znanium.com>

5. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учеб. пособие для студ. проф. образования / А. Д. Гридин. - 2-е изд., стер. - М. : Издательский центр «Академия», 2016. - 224 с. - [гриф ФИРО].

6. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В.Дусенко. - 3-е изд., стер. - М. : Издательский центр «Академия», 2013. - 224 с.

7. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.В.Корнеев, Ю.В. Корнеева . - М. : Издательский центр «Академия», 2015. - 288 с.

8. Павлова Н.В. Администратор гостиницы: учеб. пособие для студ. проф. образования / Н.В.Павлова. - 2-е изд., стереотипное. - М.: Издательский центр «Академия», 2014. - 80 с. - [гриф ФИРО].

9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Точка доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.

10. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2015. - 264 с. <http://znanium.com>

11. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. - 3-е изд., стер. - М. : Издательский центр «Академия», 2016. - 64 с.

12. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М. Шеламова. - 3-е изд., стер. - М. : Издательский центр «Академия», 2014. - 160 с. - [гриф ФИРО].

13. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М. Шеламова. - 7-е изд., стер. - М. : Издательский центр «Академия», 2015. - 192 с. - [гриф ФИРО].

Средства массовой информации:

1. Журналы: «Гостиничное дело», «Пять звезд», «PROотель», «Гостиница» и др.

Интернет-ресурсы:

- комитет по внешнеэкономической деятельности, гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» – www.moshotel.ru

Серия специальных информационных и нормативно-методических приложений к отраслевому городскому информационному и методическому ежемесячному журналу гостиничного дела «ПЯТЬ ЗВЕЗД».

4.4. Кадровое обеспечение учебной практики

Организацию и руководство учебной практикой осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации/предприятия.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой от образовательного учреждения: педагогические кадры, имеющие высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимися профессионального цикла.

Стажировка в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Руководство учебной практикой от организации/предприятия осуществляют квалифицированные специалисты базовых предприятий/организаций, закрепленные за обучающимися, имеющие профессиональную подготовку в области Гостиничного дела и Туризма.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

Перед началом учебной практики обучающиеся проходят инструктаж по технике безопасности.

Обучающиеся в период прохождения практики обязаны:

- соблюдать действующие на предприятии правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Текущий контроль проводится преподавателем в процессе обучения

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<ul style="list-style-type: none"> - Получение практического опыта в осуществлении планирования, деятельности службы приема и размещения; - осуществлять планирование 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 	Наблюдение за деятельностью обучающегося в период прохождения учебной практики
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> - Получение практического опыта по организации и стимулировании 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	
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	<ul style="list-style-type: none"> - Получение практического опыта по контролю текущей деятельности работников 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 работниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения 	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	Наблюдение за деятельностью обучающегося в период прохождения учебной практики
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач	<ul style="list-style-type: none"> - адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней 	

профессиональной деятельности	<p>главных аспектов;</p> <ul style="list-style-type: none"> – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; - оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; - адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<ul style="list-style-type: none"> – актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; - точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<ul style="list-style-type: none"> – эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; - оптимальность планирования профессиональной деятельности.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<ul style="list-style-type: none"> – грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; - толерантность поведения в рабочем коллективе
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	<ul style="list-style-type: none"> - понимание значимости своей профессии.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> – точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	– адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности
ОК 09. 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.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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

специальности 43.02.14 Гостиничное дело

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Сортавала, 2020

Составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552, и с учетом Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе СПО по укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, зарегистрированной в государственном реестре примерных основных образовательных программ 17 июля 2017 г. № 43.02.14-170717

Одобрена цикловой методической комиссией общеобразовательных дисциплин торгового направления на заседании 01 сентября 2020 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Автор: В.В. Лешкова, преподаватель первой квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	11
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	12
4. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	14
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	17

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.01 по ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

1.1. Место производственной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Программа производственной практики ПП.01 профессионального модуля ПМ.01 является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (базовая подготовка) в части освоения основных видов профессиональной деятельности, в частности (ВПД) Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.

1.2. Цели и задачи производственной практики – требования к результатам освоения практики

В результате прохождения производственной практики должен освоить вид профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения и соответствующие ему 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

Освоение профессионального модуля направлено на развитие 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 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

Дескрипторы сформированности компетенций по разделам профессионального модуля ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения:

Шифр	Наименование компетенций	Дескрипторы (показатели сформированности)	Умения	Знания
Раздел модуля 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале				
ПК 1.1	Планировать потребности	Планирование деятельности	- осуществлять планирование,	- структуру и место службы приема и

	службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	службы приёма и размещения	деятельности службы приёма и размещения	размещения в системе управления гостиничным предприятием; - принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы
		Оценивать и планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	- 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	- 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
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля	- стандартное оборудование службы приема и размещения; - цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; - порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей
		Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	- разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных	- методику и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения
		Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	- организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения	- кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности; - требования к обслуживающему персоналу службы размещения
		Координация деятельности подчиненных	- регистрировать гостей (индивидуальных, 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	- организацию службы приема и размещения; - стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей; - правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей; - регистрации иностранных гостей;

			<p>принятыми соглашениями и заключать их с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями;</p> <p>- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;</p> <p>- поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</p> <p>- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги)</p>	<p>- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;</p> <p>- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</p> <p>- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям</p>
		Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	<p>- осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> <p>- выполнять обязанности ночного портье</p>	<p>- особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы;</p> <p>- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита</p>
		Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения	<p>- информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций</p>	<p>- правила поведения в конфликтных ситуациях;</p> <p>- правила работы с возражениями гостей</p>
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	<p>- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p> <p>- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору;</p> <p>- контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей;</p> <p>- анализировать результаты деятельности</p>	<p>- стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения;</p> <p>- критерии и показатели качества обслуживания;</p> <p>- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>- категории гостей и особенности обслуживания</p>
		Стимулирование	<p>- выбирать эффективные</p>	<p>- методы и их</p>

		подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных	особенности при стимулировании труда персонала службы приема и размещения
		Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	- контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей	- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей
Раздел модуля 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения				
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Координация деятельности подчиненных	- регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	- организацию службы приема и размещения; - стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей; - правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей; - регистрации иностранных гостей; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; - контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей	- стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; - критерии и показатели качества обслуживания; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - категории гостей и особенности обслуживания
Спецификация общих компетенций при прохождении производственной практики				
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	- правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	- алгоритм выполнения работ в профессиональной области; - стандарты выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Осуществлять	Проведение анализа	- определять задачи	- виды информационных

	поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	поиска информации; - определять необходимые источники информации; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска	источников применяемых в профессиональной деятельности; - формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки)
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документации по профессии (специальности). Применение современной профессиональной терминологии. Определение траектории профессионального развития и самообразования	- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития	- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; - профессиональную терминологию
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- организацию и технологию работы службы приема и размещения; - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантности в рабочем коллективе	- излагать свои мысли на государственном языке; - оформлять документы	- правила предоставления гостиничных услуг; - речевые стандарты при общении с гостями
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	- соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 09	Использовать	Применение средств	- применять средства	- автоматизированные

	информационные технологии в профессиональной деятельности	информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать современное программное обеспечение	системы в службе приема и размещения; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), - понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	- правила построения простых и сложных предложений на иные темы; - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенности произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности

1.3. Количество часов, отводимое на освоение рабочей программы производственной практики профессионального модуля:

Всего – 144 часа (4 недели).

Итоговая аттестация производственной практики в форме дифференцированного зачета.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы производственной практики профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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 общечеловеческих ценностей.
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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план и содержание обучения в ходе проведения производственной практики

<i>Наименование видов работ</i>	<i>Виды работ и содержание учебного материала</i>	<i>Объем часов</i>	<i>Уровень освоения</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
ПП.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		144	
Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале, в том числе на иностранном языке	ПК 1.1-1.3 ОК 1-10		
	Ознакомление с организацией производственной практики: Организация практики, инструктаж по охране труда, безопасности и правилам внутреннего распорядка. Характеристика организации: отраслевая принадлежность, производственная и управленческая структура.	6	3
	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.	6	3
	Изучение требований к обслуживающему персоналу. Знакомство со стандартами гостиничного предприятия.	6	3
	Изучение речевых стандартов при приеме, регистрации и размещении гостей.	6	3
	Отработка навыков телефонного этикета в службе приема и размещения.	6	3
	Отработка навыков информирования потребителя о предоставляемых услугах.	6	3
	Отработка навыков информирования потребителя о безопасности во время проживания в гостинице.	6	3
	Изучение особенностей обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями.	6	3
	Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	6	3
	Правила регистрации иностранных гостей. Заполнение необходимой документации при заезде иностранных граждан.	6	3
	Отработка навыков общения с потребителями 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 само регуляции поведения в процессе межличностного общения.	6	3
	Изучение профессиональных программ, используемых в гостиничном предприятии. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.	6	3
	Отработка взаимодействия с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	6	3
	Составление проекта договора в соответствии с принятыми соглашениями.	6	3
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6	3	
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и	6	3	

	профессиональных программ для расчета и выписки гостей.		
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	6	3
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	6	3
	Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств для проведения ночного аудита.	6	3
	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).	6	3
	Проведение работ по оформлению гостей.	6	3
	Оформление и подготовка счетов гостей. Ознакомление с видами отчетной документации.	6	3
	Оформление дневника - отчета по производственной практике.	6	3
	Дифференцированный зачет	6	3

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения производственной практики:

Реализация рабочей программы производственной практики предполагает проведение производственной практики (по профилю специальности) на профильных предприятиях/организациях (в частности гостиницах и туристических комплексах г. Сортавала и Республики Карелия) на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и предприятиями/организациями, куда направляются обучающиеся.

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса в ходе производственной практики

Производственная практика (по профилю специальности) реализуется в объеме 144 часа (4 недели). Производственная практика (по профилю специальности) проводится рассредоточено.

Условием допуска обучающихся к производственной практике является отсутствие задолженностей по ПМ.01 и освоения учебной практики УП.01.

4.3 Информационное обеспечение обучения

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники (печатные и электронные):

1. Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2015. - 218 с. <http://znanium.com>

2. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса - English for the Hotel Industry: учеб. пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 144 с. – [гриф ФИРО].

3. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Издательский центр «Академия», 2016. – 304 с.– [гриф ФИРО].

4. Ишимцева К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие/Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с. <http://znanium.com>

5. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 352 с. <http://znanium.com>

6. Профессиональный стандарт. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н.

Дополнительные источники (печатные и электронные):

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.Ю.Арбузова. – 4-е изд., испр. - М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 224 с.

2. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / И.М.Асанова, А.А.Жуков. - М. : Издательский центр «Академия», 2012. – 288 с.

3. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. <http://znanium.com>

4. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием: учеб. пособие / Р.Я.Вакуленко, Е.А.Кочкурова. - М. : Университетская книга; Логос, 2011. – 320 с., в т.ч. <http://znanium.com>

5. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учеб. пособие для студ. проф. образования / А. Д. Гридин. – 2-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2016. – 224 с. – [гриф ФИРО].

6. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В.Дусенко. – 3-е изд., стер. - М. : Издательский центр «Академия», 2013. – 224 с.

7. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.В.Корнеев, Ю.В. Корнеева . - М. : Издательский центр «Академия», 2015. – 288 с.

8. Павлова Н.В. Администратор гостиницы: учеб. пособие для студ. проф. образования / Н.В.Павлова. – 2-е изд., стереотипное. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 80 с. – [гриф ФИРО].

9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Точка доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>.

10. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2015. - 264 с. <http://znanium.com>

11. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2016. – 64 с.

12. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 160 с. – [гриф ФИРО].

13. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М. Шеламова. – 7-е изд., стер. – М. : Издательский центр «Академия», 2015. – 192 с. – [гриф ФИРО].

Средства массовой информации:

1. Журналы: «Гостиничное дело», «Пять звезд», «PROотель», «Гостиница» и др.

Интернет-ресурсы:

- комитет по внешнеэкономической деятельности, гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» – www.moshotel.ru

Серия специальных информационных и нормативно-методических приложений к отраслевому городскому информационному и методическому ежемесячному журналу гостиничного дела «ПЯТЬ ЗВЕЗД».

Серия специальных информационных и нормативно-методических приложений к отраслевому городскому информационному и методическому ежемесячному журналу гостиничного дела «ПЯТЬ ЗВЕЗД».

4.4. Кадровое обеспечение учебной практики

Организацию и руководство производственной практикой осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации/предприятия.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой от образовательного учреждения: педагогических кадры, имеющие высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла. Стажировка в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Руководство производственной практикой от организации/предприятия осуществляют квалифицированные специалисты базовых предприятий/организаций,

закрепленные за обучающимися, имеющие профессиональную подготовку в области Гостиничного сервиса и Туризма.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

Перед началом производственной практики обучающиеся проходят инструктаж по технике безопасности.

Обучающиеся в период прохождения практики обязаны:

- соблюдать действующие на предприятии правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	<ul style="list-style-type: none"> - Получение практического опыта в осуществлении планирования, деятельности службы приема и размещения; - осуществлять планирование 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. 	Оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля входе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной практике.
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> - Получение практического опыта по организации и стимулировании 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	
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	<ul style="list-style-type: none"> - Получение практического опыта по контролю текущей деятельности работников 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 работниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; 	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	<ul style="list-style-type: none"> - 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 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; - точность структурирования 	

	<p>отобранной информации в соответствии с параметрами поиска;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; - адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<ul style="list-style-type: none"> - актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; - точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<ul style="list-style-type: none"> - эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; - оптимальность планирования профессиональной деятельности.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<ul style="list-style-type: none"> - грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; - толерантность поведения в рабочем коллективе
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	<ul style="list-style-type: none"> - понимание значимости своей профессии.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> - точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	<ul style="list-style-type: none"> - адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> – 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.	<ul style="list-style-type: none"> – актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; - точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

5.1. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ И ОЦЕНОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

По результатам производственной практики руководителем практики формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристику на обучающегося по освоению компетенций в период прохождения производственной практики.

Формой отчетности является: дневник практики. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио, фото, видео-материалы, наглядные образцы подтверждения практического опыта, полученного на производственной практике. По результатам производственной практики (по профилю специальности) обучающимся составляется отчет, в который входит:

- Титульный лист (см. Приложение 1);
- Аттестационный лист (см. Приложение 2);

Характеристика (см. Приложение 3);
Дневник по производственной практике (см. Приложение 4);
Отчет о выполнении задания по производственной практике (см. Приложение 5).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
Министерство образования Республики Карелия
ГАПОУ РК «Сортавальский колледж»

ПРОВЕРИЛ

дата

оценка

Преподаватель

Дневник-отчет

ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

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

Выполнил(а) обучающийся(аяся)

3 курса ____ группы очного отделения

Специальность 43.02.14 «Гостиничное
дело» (базовая подготовка)

(Ф.И.О. обучающегося)

Сортавала

20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»
Аттестационный лист по практике

ФИО

обучающийся(аяся) на 3 курсе специальности 43.02.14 Гостиничное дело
код, наименование специальности

прошел(ла) учебную/**производственную**/преддипломную практику
(нужное подчеркнуть)

по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
наименование ПК/МДК

в объеме 144 часа (4 недели)
в период с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

в организации _____
наименование организации, юридический адрес

Виды и качество выполнения работ

Вид работ	Объем работ	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика	Выполнение работ (освоено/не освоено)
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	36 ч.	<ul style="list-style-type: none"> - Получение практического опыта в осуществлении планирования, деятельности службы приема и размещения; - осуществлять планирование 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. 	
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	36 ч.	<ul style="list-style-type: none"> - Получение практического опыта по организации и стимулировании 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; 	
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы	24 ч.	<ul style="list-style-type: none"> - Получение практического опыта по контролю текущей деятельности работников службы 	

приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.		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 работниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	6 ч.	- правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	6 ч.	- контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания;	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	6 ч.	- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	6 ч.	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	6 ч.	- излагать свои мысли на государственном языке; - оформлять документы	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	6 ч.	- соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	6 ч.	- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать современное программное обеспечение	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	6 ч.	- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), - понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	

Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося(ейся) во время прохождения производственной практики

В ходе практики обучающийся(аяся) освоил(а) следующие общие и 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

Освоение профессионального модуля направлено на развитие 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 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

Рекомендации:

Руководитель практики
от предприятия/организации

Подпись

ФИО, должность

Итоговая оценка по практике

«__» _____ 20__ г.

Руководитель практики от колледжа _____

Подпись

ФИО, должность

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Характеристика

Обучающегося

Курс 3, группа _____, специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»
Прошл (а) (ел) практику производственную ПМ.01 «Организация и контроль
текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

_____ (наименование предприятия)
С «_____» _____ 20__ г. по «_____» _____ 20__ г.

За время прохождения практики проявил(а) себя следующим образом:
Проявление дисциплинированности, организованности в ходе практики

_____ Отношение к работе, выполнению производственных функций

_____ Степень выполнения программы практики

_____ Соответствие теоретической подготовки требованиям к специалисту

_____ Проявление самостоятельности

_____ Проявление инициативности, активности

Обучающийся показал (низкий, средний, высокий) уровень
производственной подготовки и выполнил работы в соответствии с
требованиями ФГОС СПО по специальности

_____ Результат практики и качество отчета заслуживает оценку

Руководитель практики от предприятия _____

_____ Руководитель практики от учебного заведения _____
ФИО, подпись

_____ ФИО, подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Дневник производственной практики

Дата	Отработанное время	Выполненные задания	Оценка за выполненные задания и подпись ответственного лица
	6 ч.	Ознакомление с организацией производственной практики: Организация практики, инструктаж по охране труда, безопасности и правилам внутреннего распорядка. Характеристика организации: отраслевая принадлежность, производственная и управленческая структура.	
	6 ч.	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.	

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Отчет о выполнении задания по производственной практике

Содержание

Введение

Вопросы согласно программе практики

Выводы и предложения

Приложения

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Организация деятельности сотрудников службы питания

специальности 43.02.14 Гостиничное дело

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552, и с учетом Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе СПО по укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, зарегистрированной в государственном реестре примерных основных образовательных программ 17 июля 2017 г. № 43.02.14-170717

Одобрена цикловой методической комиссией специальных дисциплин торгового направления на заседании 31 августа 2018 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Авторы: З.В. Матвеева, преподаватель высшей квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 Организация деятельности сотрудников службы питания

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Организация деятельности сотрудников службы питания является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить вид профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания и соответствующие ему 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

Освоение профессионального модуля направлено на развитие 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 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

Дескрипторы сформированности компетенций по разделам профессионального модуля. ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Шифр и наименование компетенций	Дескрипторы (показатели сформированности)	Умения	Знания
Раздел 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	Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам	- осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке	- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; - ГОСТ Р 50647-2010

персонале			<p>Национальный стандарт российской федерации; - ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования; - ГОСТ 50762-2009 Общественное питание. Классификация предприятий; - ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу</p>
	<p>Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами; - планировать потребности материальных ресурсов (мебели, столовой посуды, приборов, столового белья и оборудования) различных подразделений службы питания</p>	<p>- задачи, функции, особенности организации 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; - нормы обслуживания, методики определения численности персонала для предоставления услуг высокого качества; - методику определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале; - требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; - материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания; - нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке</p>
<p>ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Организация деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>- 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</p>	<p>- этапы процесса обслуживания; - технологию организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандарты организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке</p>

	Координация деятельности сотрудников службы питания	<ul style="list-style-type: none"> - выполнять регламенты службы питания; - формировать фонд нормативных и технических документов службы питания на современном уровне; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке 	<ul style="list-style-type: none"> - регламенты службы питания; - НТД регламентирующие работу службы питания; - документооборот службы питания; - особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово-расчетных документов; - порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением
ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания. Оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса	<ul style="list-style-type: none"> - контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, с нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в т.ч. на иностранном языке; - разрабатывать, корректировать и контролировать стандарты обслуживания и продаж; - разрабатывать и внедрять критерии оценки качества обслуживания; - эффективно решать вопросы, возникшие в незапланированной ситуации 	<ul style="list-style-type: none"> - специальные виды услуг и формы обслуживания; - специализированные технологии и информационные программы, используемые в работе службы питания; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - методы оценки качества предоставленных услуг; - нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества; - особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы; - критерии и показатели качества обслуживания
Раздел 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы питания			
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам	- осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке	- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса
	Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале	- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке
ПК 2.2 Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами	Организация деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	- 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	- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке

гостиницы	Координация деятельности сотрудников службы питания	- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке	- регламенты службы питания; - особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово-расчетных документов
ПК 2.3 . Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания	- контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, с нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в т.ч. на иностранном языке	- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества; - особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы; - критерии и показатели качества обслуживания
Спецификация общих компетенций при освоении ПМ.02			
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	- правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	- алгоритм выполнения работ в профессиональной области; - стандарты выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	- определять задачи поиска информации; - определять необходимые источники информации; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска	- виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; - формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки)
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности).	- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - выстраивать траектории профессионального и	- нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; - профессиональную

	Применение современной профессиональной терминологии. Определение траектории профессионального развития и самообразования	личностного развития	терминологию
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- организацию и технологию работы службы приема и размещения; - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантности в рабочем коллективе	- излагать свои мысли на государственном языке; - оформлять документы	- правила предоставления гостиничных услуг; - речевые стандарты при общении с гостями
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	- соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать современное программное обеспечение	- автоматизированные системы в службе приема и размещения; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), - понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и	- правила построения простых и сложных предложений на иные темы; - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенности произношения; - правила чтения текстов профессиональной

		объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы	направленности
--	--	---	----------------

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	4	5	6	7	8	9	10	11	
ПК 2.1-2.3 ОК 01-05, 07, 09 - 10	Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	118	118	40			-	-		
ПК 2.1-2.3 ОК 01-05, 07, 09 - 10	Раздел 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы питания	38	38	36			-	-		
ПК 2.1-2.3 ОК 01-05, 07, 09 - 10	Учебная и производственная практика	216						108	108	
ПК 2.1-2.3	Демонстрационный экзамен									
	Всего	372	156	76	-	-	-	108	108	

2.2. Тематический план и содержание обучения по профессиональному модулю

№	Наименование разделов и тем, содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия	Лекция	ЛЗ, ПЗ	Уровень освоения	Задание на дом	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5	6	7
ПМ.02 Организация деятельности сотрудников службы питания		76	76			
Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале		74	40			
МДК. 02.01. Организация деятельности службы питания		74	40			
Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса		18	4			
1.	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2		1		ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 2.1 - 2.3
2.	Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице.	2		1		
3.	Требования к услугам службы питания.	2		1		
4.	Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.	2		1		
5.	Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса	2		1		
6.	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены	2		1		
7.	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены	2		1		
8.	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	2		1		
9.	Деловое общение. Этика и этикет	2		1		
10.	ПЗ № 1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.		2	2		
11.	ПЗ № 2. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания		2	2		
Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания		22	16			
12.	Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания	2		1		ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 2.1 - 2.3
13.	Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания	2		1		
14.	Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания	2		1		
15.	Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	2		1		
16.	Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей	2		1		
17.	Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы	2		1		

18.	Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания	2		1		
19.	Стили и методы подачи блюд и напитков	2		1		
20.	Стили и методы подачи блюд и напитков	2		1		
21.	Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса	2		1		
22.	Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса	2		1		
23.	ПЗ № 3. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания		2	2		
24.	ПЗ № 4. Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания		2	2		ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 2.1 - 2.3
25.	ПЗ № 5. Составление нормативных и технических документов службы питания		2	2		
26.	ЛЗ № 1. Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания		2	2		
27.	ЛЗ № 2. Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами		4	2		
28.	ЛЗ № 3. Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами		4	2		
Тема 1.3. Специальные виды услуг и формы обслуживания		22	16			
29.	Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания	2		1		ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 2.2 - 2.3
30.	Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания	2		1		
31.	Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний	2		1		
32.	Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис	2		1		
33.	Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис	2		1		
34.	Особенности обслуживания гостей на высшем уровне	2		1		
35.	Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов	2		1		
36.	Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов	2		1		
37.	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета	2		1		
38.	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля	2		1		
39.	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая	2		1		
40.	ЛЗ № 4. Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.		2	2		
41.	ЛЗ № 5. Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.		2	2		
42.	ЛЗ № 6. Подготовка и организация обслуживания шведского стола		2	2		
43.	ЛЗ № 7. Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.		2	2		
44.	ЛЗ № 8. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов		2	2		
45.	ЛЗ № 9. Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов		2	2		
46.	ЛЗ № 10. Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств и тема		2	2		
47.	ЛЗ № 11. Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий		2	2		
Тема 1.4. Контроль и качество предоставления услуг потребителям		12	4			

48.	Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы	2		1		ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 2.2 - 2.3
49.	Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества	2		1		
50.	Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества	2		1		
51.	Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания	2		1		
52.	Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания	2		1		
53.	ПЗ № 6. Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.		2	2		
54.	ПЗ №7. Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания		2	2		
55.	Зачетное занятие	2		1		
Раздел 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы питания		2	36			
МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания		2	36			
Раздел 1. Предоставление услуг по доставке еды и напитков в номера гостиницы		2	16			
1.	Предоставление услуг по доставке еды и напитков в номера гостиницы. Выделение глоссария по теме	2		1		ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3
2.	Практическое занятие 1. Room Service. Чтение и перевод.		2	2		
3.	Практическое занятие 2. Лексико-грамматические упражнения по тексту.		2	2		
4.	Практическое занятие 3. Диалоги по теме Room Service. Чтение и перевод.		2	2		
5.	Практическое занятие 4. American and Continental Breakfast. Чтение и перевод.		2	2		
6.	Практическое занятие 5. Диалоги по теме American and Continental Breakfast.		2	2		
7.	Практическое занятие 6. Заказ еды в номер по телефону. Введение лексики.		2	2		
8.	Практическое занятие 7. Диалоги по теме: Заказ еды в номер по телефону.		2	2		
9.	Практическое занятие 8. Проверочная работа по теме:Room Service		2	2		
Раздел 2. Прием заказов			6			
10.	Практическое занятие 9. Введение лексики по теме: Прием заказов.		2	2		ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 2.1, ПК 2.2,ПК 2.3
11.	Практическое занятие 10. Диалоги по теме: Прием заказов		2	2		
12.	Практическое занятие 11. Проверочная работа по теме: Прием заказов		2	2		
Раздел 3. Штат ресторана гостиницы			8			
13.	Практическое занятие 12. Выделение глоссария по теме. Развитие навыков чтения и перевода по теме.		2	2		ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 2.1, ПК 2.2,ПК 2.3
14.	Практическое занятие 13. Чтение и перевод текстов по теме. Выполнение заданий по текстам..		2	2		
15.	Практическое занятие 14. Диалоги по теме.		2	2		
16.	Практическое занятие 15. Проверочная работа по теме: Штат ресторана гостиницы.		2	2		
Раздел 4. Размещение заказов на еду с кухней гостиницы			6			
17.	Практическое занятие 16. Размещение заказов на еду с кухней гостиницы. Введение лексики.		2			ПК 2.1.,ПК 2.2.,

18.	Практическое занятие 17. Диалоги по теме. Размещение заказов на еду с кухней гостиницы		2			ПК 2.3
19.	Практическое занятие 18. Лексико-грамматические упражнения.		2			
УП.02		108				
Учебная практик Виды работ: 1. Подготовка к обслуживанию и к 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 во время 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		108	2			
ПП.02		108				
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ: 1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия. 2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса.		108	3			

<p>3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.</p> <p>4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания.</p> <p>5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания.</p> <p>6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.</p> <p>7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.</p> <p>8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса.</p> <p>9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.</p> <p>10. Подготовка и организация работы службы Рум-сервис.</p> <p>11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания.</p> <p>12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет.</p> <p>13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов</p> <p>14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета».</p> <p>15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля».</p> <p>16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием.</p> <p>17. Распределение персонала по организациям службы питания.</p> <p>18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.</p> <p>19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.</p> <p>20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания.</p> <p>21. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей.</p> <p>22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания.</p> <p>23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.</p> <p>24. Владение иностранными языками</p>				
--	--	--	--	--

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания», учебно-производственной мастерской «Учебный ресторан», «Учебный бар», лаборатории «Информационно-коммуникационных технологий».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинетов: АРМ-преподавателя; АРМ-студента, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методической документации, ЭОР, доска аудиторная, стенды, инструкция и журнал по технике безопасности.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, средства аудиовизуализации, мультимедийный проектор, наглядные пособия (плакаты, DVD фильмы, мультимедийные пособия).

Оборудование учебно-производственной мастерской (учебный ресторан, учебный бар):

- Салат-бар
- Шкаф винный
- Комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья

- Блендер
- Кофемашина
- Льдогенератор
- Машина посудомоечная
- Миксер д/мол. коктейлей
- Пылесос
- Душевая кабина
- Унитаз
- Раковина
- Зеркало

Программа модуля включает в себя обязательную производственную практику, которая проводится на базе предприятий гостеприимства.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативная литература:

1. ГОСТ 30389 - 2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования – Введ. 2016 – 01 – 01. – М.: Стандартинформ, 2014.- III, 12 с.
2. ГОСТ 30390-2013 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия – Введ. 2016 – 01 – 01.- М.: Стандартинформ, 2014.- III, 12 с.
3. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. - Введ. 2016-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014.-III, 48 с.
4. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования.- Введ. 2015-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014.-III, 8 с.
5. ГОСТ 31985-2013 Услуги общественного питания. Термины и определения.- Введ. 2015-01-01. - М.: Стандартинформ, 2014.-III, 10 с.

6. ГОСТ 31986-2012 Услуги общественного питания. Метод органолептической оценки качества продукции общественного питания. – Введ. 2015 – 01 – 01. – М.: Стандартиформ, 2014. – III, 11 с.
7. ГОСТ 31987-2012 Услуги общественного питания. Технологические документы на продукцию общественного питания. Общие требования к оформлению, построению и содержанию.- Введ. 2015 – 01 – 01. – М.: Стандартиформ, 2014.- III, 16 с.
8. Российская Федерация. Законы. О качестве и безопасности пищевых продуктов [Электронный ресурс]: федер. закон: [принят Гос. Думой 1 дек.1999 г.: одобр. Советом Федерации 23 дек. 1999 г.: в ред. на 13.07.2015г. № 213-ФЗ]. Режим доступа: <http://ozpp.ru/laws2/postan/post7.html> .
9. СанПиН 2.3.2. 1324-03 Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов [Электронный ресурс]: постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 22 мая 2003 г. № 98. http://www.ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/46/46201/
10. СанПиН 2.3.2.1078-01 Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов [Электронный ресурс]: постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 20 августа 2002 г. № 27 http://www.ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/46/46201/
11. СанПиН 2.3.6. 1079-01 Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья [Электронный ресурс]: постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08 ноября 2001 г. № 31 [в редакции СП 2.3.6. 2867-11 «Изменения и дополнения» № 4»]. – Режим доступа: http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/9/9744/
12. СП 1.1.1058-01. Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-эпидемиологических (профилактических) мероприятий [Электронный ресурс]: постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 13 июля 2001 г. № 18 [в редакции СП 1.1.2193-07 «Дополнения № 1»]. – Режим доступа: http://www.fabrikabiz.ru/1002/4/0.php-show_art=2758.
13. Федеральный закон «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями на 13 июля 2015 г.)
14. Федеральный закон от 2012г. №184-ФЗ «О техническом регулировании».
15. Федеральный закон от 30.03.99 ФЗ-52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (в ред. от 13.07.2015 года)

Основные источники (печатные и электронные):

1. Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с. <http://znanium.com>
2. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса = English for the Hotel Industry: учеб. пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 144 с. – [гриф ФИРО].
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ёхина. – 6-е изд., перераб. – М. : Издательский центр «Академия», 2015. – 240 с.– [гриф ФИРО].
4. Ишимцева К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие/Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с. <http://znanium.com>

5. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для сред. проф. образования / Под ред. канд. пед. наук А.Ю.Ляпина. – М. : ПрофОбрИздат, 2012. – 208 с.
6. Профессиональный стандарт. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н.
7. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учебное пособие / А.В.Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. – 304 с.
8. Счесленок Л.Л. Организация обслуживания в организациях общественного питания: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Л.Л. Счесленок, Ю.В.Полякова, Л.П.Сынгаевская. – М. : Издательский центр «Академия», 2016. – 336 с.– [гриф ФИРО].

Дополнительные источники (печатные и электронные):

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.Ю.Арбузова. – 4-е изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 224 с.
2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Л.В.Баумгартен . - М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 288 с.
3. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием: учеб. пособие / Р.Я.Вакуленко, Е.А.Кочкурова. - М.: Университетская книга; Логос, 2011. – 320 с., в т.ч. <http://znanium>.
4. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учеб. пособие для студ. проф. образования / А. Д. Гридин. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 224 с. – [гриф ФИРО].
5. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В.Дусенко. – 3-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 224 с.
6. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.В.Корнеев, Ю.В. Корнеева . - М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 288 с.
7. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис.- М.: АЛЬФА-М: ИНФРА-М, 2013.
8. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. <http://znanium.com>.
9. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Белозерова Ю.М., Кнышова Е.Н. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2013.
10. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 264 с. <http://znanium.com>
11. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М.Шеламова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 64 с.
12. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 160 с. – [гриф ФИРО].
13. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. – 7-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 192 с. – [гриф ФИРО].

Средства массовой информации:

1. Журналы: «Гостиничное дело», «Пять звезд», «PROотель», «Гостиница» и др.
2. Комитет по внешнеэкономической деятельности, гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» – www.moshotel.ru
3. Серия специальных информационных и нормативно-методических приложений к отраслевому городскому информационному и методическому ежемесячному журналу гостиничного дела «ПЯТЬ ЗВЕЗД».
4. Учебно-методические пособия ОАО «ГАО «Москва», официальный сайт: www.gaomoskva.ru

3.3. Организация образовательного процесса

Профессиональный модуль ПМ.02 Организация деятельности сотрудников службы питания входит в профессиональный цикл обязательной части основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Освоению программы данного профессионального модуля предшествует освоение программ общепрофессиональных дисциплин: ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, ОП.02 Основы маркетинга гостиничных услуг, ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности, ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия, ОП.05 Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия, ОП.09 Охрана труда.

Реализация программы ПМ.02 предусматривает выполнение обучающимися заданий для практических занятий, внеаудиторной (самостоятельной) работы с использованием персонального компьютера с лицензионным программным обеспечением и с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также наличия учебно-производственной мастерской: стойки приема и размещения гостей, оснащенной современным технологическим оборудованием, производственным инвентарем, инструментами, соответствующими требованиям международных стандартов.

По профессиональному модулю предусмотрена внеаудиторная самостоятельная работа, направленная на формирование общих и профессиональных компетенций обучающихся. Внеаудиторная (самостоятельная) работа сопровождается методическим обеспечением и обоснованием времени, затрачиваемого на её выполнение.

Практика является обязательным разделом ООП и представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся. При реализации программы ПМ.02 Организация деятельности сотрудников службы питания предусматриваются следующие виды практик: учебная и производственная.

Учебная практика и производственная практика проводятся при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализовываются как в несколько периодов, так и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей.

Учебная практика может проводиться как в учебно-производственной мастерской, так и в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в п.1.5. ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Производственная практика проводится только в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Производственную практику рекомендуется проводить концентрированно.

Для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбор мест прохождения практик должен учитывать состояние здоровья и требования по доступности.

Аттестация по итогам производственной практики проводится на основании результатов, подтверждённых документами соответствующих организаций. По результатам практики представляется отчёт, который соответствующим образом защищается.

ПМ.02 Организация деятельности сотрудников службы питания обеспечивается учебно-методической документацией по всем разделам программы.

Реализация программы ПМ.02 обеспечивается доступом каждого обучающегося к библиотечным фондам, укомплектованным печатными изданиями и (или) электронными изданиями по каждой дисциплине общепрофессионального цикла и по каждому профессиональному модулю профессионального цикла из расчёта одно печатное издание и (или) электронное издание по каждой дисциплине, модулю на одного обучающегося. Библиотечный фонд должен быть укомплектован печатными изданиями и (или) электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы, вышедшими за последние 5 лет.

Текущий контроль знаний и умений осуществляется как в процессе теоретического, так и в процессе практического обучения. Процессе теоретического обучения предусматриваются следующие формы текущего контроля знаний: различные виды опросов на занятиях и во время инструктажа перед практическими занятиями, контрольные работы, различные формы тестового контроля и др.

Текущий контроль освоенных умений осуществляется в виде оценки результатов выполнения лабораторных, практических занятий и заданий по практике.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в рамках освоения общепрофессионального и профессионального цикла в соответствии с разработанными образовательной организацией фондами оценочных средств, позволяющими оценить достижение запланированных по отдельным дисциплинам, модулям и практикам результатов обучения. Завершается освоением междисциплинарных курсов в рамках промежуточной аттестации экзаменом или дифференцированным зачётом, включающим как оценку теоретических знаний, так и практических умений.

Освоение программы профессионального модуля в рамках промежуточной аттестации завершается проведением демонстрационного экзамена.

Формы проведения консультаций (групповые, индивидуальные, письменные, устные) определяются образовательной организацией.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в профессиональных стандартах «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПК	Оцениваемые знания и умения, действия	Методы оценки	Критерии оценки
Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале			
ПК 2.1.- 2.3	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; критерии и показатели качества обслуживания 	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - тестирования; - оценки результатов работы <p>Промежуточная аттестация в форме экзамена по МДК</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 60% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>
	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; - контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания 	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защита отчетов по практическим/лабораторным занятиям; демонстрируемых умений, выполняемых действий в процессе практических/лабораторных занятий, учебной и производственной практики <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценка выполнения практических заданий на экзамене по МДК; 	<ul style="list-style-type: none"> - Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям - Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. -Точность оценки -Соответствие требованиям инструкций, регламентов -Рациональность действий и т.д.

	<p>потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания</p>	<p>- оценка отчетов по учебной и производственной практике</p>	
	<p>Действия: Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам. Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Организация деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Координация деятельности сотрудников службы питания. Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания. Оценка и контроль качества предоставляемых услуг потребителям службы питания гостиничного комплекса</p>	<p>Итоговый контроль: - экспертная оценка сформированности ПК и ОК на демонстрационном экзамене</p>	
<p>Раздел 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы питания</p>			
<p>ПК 2.1.- 2.3</p>	<p>Знания: - законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - регламенты службы питания; - особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово-расчетных документов; - нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества;</p>	<p>Текущий контроль при проведении: - письменного/устного опроса; - тестирования; Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета по МДК</p>	<p>Полнота ответов, точность формулировок, не менее 60% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии</p>

	<p>- особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы;</p> <p>- критерии и показатели качества обслуживания</p>		
	<p>Умения:</p> <p>- осуществлять планирование потребностей с учетом особенностей работы организаций службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>- 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;</p> <p>- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>- контролировать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с представлением специальных видов услуг, с нормами, инструкциями, требованиями к услугам общественного питания, в т.ч. на иностранном языке</p>	<p>Текущий контроль:</p> <p>- защита отчетов по практическим/ лабораторным занятиям;</p> <p>- оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий в процессе практических/ лабораторных занятий, учебной и производственной практики</p> <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>- оценка выполнения практических заданий на зачете по МДК;</p> <p>- оценка отчетов по учебной и производственной практике</p>	<p>- Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям</p> <p>-Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д.</p> <p>-Точность оценки</p> <p>-Соответствие требованиям инструкций, регламентов</p> <p>-Рациональность действий и т.д.</p>
	<p>Действия:</p> <p>Оценка соответствия деятельности службы питания законодательным и нормативным актам.</p> <p>Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>Организация деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими</p>		

	планами и стандартами гостиницы. Координация деятельности сотрудников службы питания. Оценка и контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания		
--	--	--	--

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица)

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
91 – 100	5	Отлично
76 – 90	4	Хорошо
60 – 75	3	Удовлетворительно
менее 60	2	Неудовлетворительно

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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

специальности 43.02.14 Гостиничное дело

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Сортавала 2020

Составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552, и с учетом Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе СПО по укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, зарегистрированной в государственном реестре примерных основных образовательных программ 17 июля 2017 г. № 43.02.14-170717

Одобрена цикловой методической комиссией общеобразовательных дисциплин торгового направления на заседании 01 сентября 2020 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Автор: В.В. Лешкова, преподаватель первой квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	14
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	15
4. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	18
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	21

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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

1.1. Место учебной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Программа учебной практики УП.03 профессионального модуля ПМ.03 является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (базовая подготовка) в части освоения основных видов профессиональной деятельности, в частности (ВПД) Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.2. Цели и задачи учебной практики – требования к результатам освоения практики

В результате прохождения учебной практики должен освоить вид профессиональной деятельности Организация и контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующие ему профессиональные компетенции:

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

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

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

Освоение профессионального модуля направлено на развитие 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 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

Шифр и наименование компетенций	Дискрипторы (показатели сформированности)	Умения	Знания
Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале			
ПК 3.1. Планировать	Планирование деятельности	- осуществлять планирование	- правила оперативного планирования работы

<p>потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>
	<p>Оценка и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>- оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами</p>	<p>- методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей</p>
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p>	<p>- организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы</p>	<p>- задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; - требования к обслуживаемому персоналу; - цели, средства и формы обслуживания; - технологии организации процесса обслуживания гостей; - регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице</p>
	<p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p>	<p>- организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы</p>	<p>- кадровый состав службы, его функциональные обязанности; - характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса; - требования к персоналу гостиничного предприятия; - порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного</p>

		фонда гостиницы
Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	- выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности	- виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность; - особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. различных категорий работников
Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке	- выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке; - организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки; - организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих; - контролировать учет банного, постельного и	- регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; - порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; - перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги требования к их формированию; - правила обслуживания и внутреннего распорядка в гостиницах; - размеры площади каждого номера; - систему работы коммуникаций; - состояние оборудования; - правила техники безопасности, противопожарной безопасности; - сроки проживания клиентов в номерах;

		<p>ресторанного белья;</p> <ul style="list-style-type: none"> - принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг; - составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»; - осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций; - принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта; - работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах; - заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой; - организовывать работу с ключами от гостиничных номеров; - организовывать, хранить и учитывать работу с дополнительными магнитными картами; - 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, туристскоэкскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, - обеспечивать хранение ценностей проживающих; контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; 	<ul style="list-style-type: none"> - рациональную организацию труда на рабочем месте; - систему оплаты труда; - требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ; - ритм жизнедеятельности клиентов (отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов); нормы порядка, определяемого стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены; - правила и особенности применения чистящих и моющих средств; - виды и последовательность уборочных операций; - основные виды уборочных работ; - правила техники безопасности при проведении уборочных работ; - 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
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - 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; - осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке 	<ul style="list-style-type: none"> стирку и чистку и получения готовых заказов; - 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 магнитными 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; - терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	<p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса 	<ul style="list-style-type: none"> - особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы

	гостиничного комплекса		
	Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	- разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных	- виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Оценка выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	- контролировать соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания; - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - контролировать процесс обслуживания гостей; - анализировать результаты деятельности	- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; - стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - критерии и показатели качества обслуживания; - критерии оценки качества обслуживания
	Выявление показателей качества обслуживания	- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработки и представления предложений по повышению качества обслуживания	- критерии оценки качества обслуживания; - методы оценки качества предоставленной услуги
Раздел 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с	Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном	- выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном	- регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных

текущими планами и стандартами гостиницы	уровне, в т.ч. на иностранном языке	уровне, в т.ч. на иностранном языке; - осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций; - осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке	документов; - порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; - терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Спецификация общих компетенций при прохождении учебной практики			
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Распознавание сложных проблемных ситуаций в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценка плюсов и минусов полученного результата,	- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; - правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; - составлять план действия; - определять необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структура плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

	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	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска. Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи поиска информации; - определять необходимые источники информации; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска 	<ul style="list-style-type: none"> - номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документации по профессии (специальности). Применение современной научной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования	<ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития 	<ul style="list-style-type: none"> - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современную научную и профессиональную терминологию; - возможные траектории профессионального развития и самообразования

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	- психологию коллектива; - психология личности; - основы проектной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном и иностранном языках. Проявление толерантности в рабочем коллективе	- излагать свои мысли на государственном языке; - оформлять документы	- знания государственного и иностранного языка; - содержание документов; - профессиональную терминологию на русском и иностранном языках
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей	Понимать значимость своей профессии (специальности). Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей	- описывать значимость своей профессии; - презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности) на русском и иностранном языках	- сущность гражданско-патриотической позиции; - общечеловеческие ценности; - правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	- соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации	- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать современное программное обеспечение	- автоматизированные системы в службе приема и размещения; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной

деятельности	профессиональн ой деятельности		деятельности
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	<ul style="list-style-type: none"> - понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), - понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы 	<ul style="list-style-type: none"> - правила построения простых и сложных предложений на иные темы; - основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенности произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности

1.3. Количество часов, отводимое на освоение рабочей программы учебной практики профессионального модуля:

Всего – 144 часа (4 недели).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы учебной практики профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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 общечеловеческих ценностей.
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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план рабочей программы учебной практики

Коды профессиональных компетенций	Наименование профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка практики)	Виды работ
1	2	3	4
ОК 1-10 ПК 3.1 – 3.3	ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	144	Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале, в том числе на иностранном языке

3.2. Тематический план и содержание обучения в ходе проведения учебной практики

Наименование видов работ	Виды работ и содержание учебного материала	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
УП.03 Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		144	
Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале, в том числе на иностранном языке	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице, основными службами гостиницы, их взаимодействие.	6	2
	Анализ профессиональных требований работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. (Должностные обязанности; основные необходимые навыки; необходимые знания).	6	2
	Изучение работы офиса Административно-хозяйственной службы.	6	2
	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.	6	2
	Анализ нормативных документов, регламентирующих работу горничных.	6	2
	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров.	6	2
	Проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами гостиницы.		
	Определение оснащенности номеров (оборудования, бытовой техники и комплектующих предметов) различных типов.	6	2
	Проведение различных видов уборочных работ (текущая, экспресс-уборка и т.д.)	6	2
	Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.	6	2
	Анализ ассортимента и характеристика моющих и чистящих средств.	6	2
	Анализ уборочного инвентаря и освоение его эксплуатации.	6	2
	Анализ различных видов покрытий и типы загрязнений.	6	2
	Виды и технологии уборочных работ.	6	2
	Процедура подготовки и организация разных видов уборочных работ, метод комплектование тележки горничной.		
	Процедура завершения уборки гостиничного номера.	6	2
	Оформление документов на забытые вещи.	6	2
	Контроль сохранности предметов интерьера номеров.	6	2
	Освоение словарного запаса иностранного языка по профессиональной тематике.	6	2
	Оказание персональных и дополнительных услуг. (Телекоммуникационные услуги в гостиницах)	6	2
Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы, депозитные ячейки).	6	2	
Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.	6	2	
Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.	6	2	
Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа	6	2	

	в камерах хранения.		
	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.	6	2
	Навыки межличностного общения, ведение стандартных диалогов с гостем. Освоение навыков пользования телефоном и другими видами связи.	6	2
	Оформление дневника-отчета по практике	6	2

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

В ходе реализации учебной практики профессионального модуля предусмотрены аудиторские занятия, работа с нормативными документами, решение практических и ситуационных задач, самостоятельная работа обучающихся.

Учебная практика проводится в оснащенных учебных аудиториях колледжа, а также на базе структурного подразделения колледж-отель «София». Учебная практика осуществляется концентрированно.

Условием допуска обучающегося к прохождению учебной практики является отсутствие задолженностей по освоению профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Итоговой формой контроля и оценки результатов освоения учебной практики профессионального модуля является сдача зачетной работы – Оформление дневника – отчета. (Дифференцированный зачет).

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения учебной практики:

- положение об учебной практике обучающихся колледжа, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования;
- рабочая программа учебной практики;
- график проведения практики;
- график консультаций.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению учебной практики

Оснащение учебной практики:

- инструктивный материал;
- бланковый материал;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства:

- компьютер, принтер, сканер, модем.

4.3 Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Интернет-ресурсы:

Основные источники (печатные и электронные):

1. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие/Ишимцева К. В., Мотинова Е. Н., Темякова В. В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с. <http://znanium.com>
2. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса - English for the Hotel Industry: учеб. пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 144 с. – [гриф ФИРО]
3. ГОСТ Р 50646-94 Государственный стандарт РФ. Услуги населению.
4. Войтик, Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с. <http://znanium.com>
5. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.Е.Гаврилова. - М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 256 с.
6. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ёхина. – 6-е изд., перераб. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 240 с.– [гриф ФИРО].
7. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для сред. проф. образования / Под ред. канд. пед. наук А.Ю.Ляпина. – М.: ПрофОбрИздат, 2017. – 208 с.
8. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 352 с. <http://znanium.com>

9. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И.Потапова. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 320 с.– [гриф ФИРО].

10. Профессиональный стандарт. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н.

11. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Приложение №1// Приказ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи.

12. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учебное пособие / А.В.Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2018. – 304 с.

13. Требования к номерам гостиниц и других средств размещения различных категорий. (Система классификации гостиниц и других средств размещения. Приложение №6// Приказ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи.

Дополнительные источники (печатные и электронные):

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.Ю.Арбузова. – 4-е изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 224 с.

2. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием: учеб. пособие / Р.Я.Вакуленко, Е.А.Кочкурова. - М.: Университетская книга; Логос, 2011. – 320 с., в т.ч. <http://znanium.com>

3. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учеб. пособие для студ. проф. образования / А. Д. Гридин. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 224 с. – [гриф ФИРО].

4. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В.Дусенко. – 3-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 224 с.

5. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.В.Корнеев, Ю.В. Корнеева. - М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 288 с.

6. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис.- М.: АЛЬФА-М: ИНФРА-М, 2013.

7. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. <http://znanium.com>

8. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Точка доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>

9. Павлова Н.В. Администратор гостиницы: учеб. пособие для студ. проф. образования / Н.В.Павлова. – 2-е изд., стереотипное. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 80 с. – [гриф ФИРО].

10. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Л.В.Баумгартен. - М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 288 с.

11. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Белозерова Ю.М., Кнышова Е.Н. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2013.

12. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 264 с. <http://znanium.com>

13. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 64 с.

14. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 160 с. – [гриф ФИРО].

15. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М.Шеламова. – 7-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 192 с. – [гриф ФИРО].

Средства массовой информации:

1. Журналы: «Гостиничное дело», «Пять звезд», «PROотель», «Гостиница» и др.

Интернет-ресурсы:

- комитет по внешнеэкономической деятельности, гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» – www.moshotel.ru

Серия специальных информационных и нормативно-методических приложений к отраслевому городскому информационному и методическому ежемесячному журналу гостиничного дела «ПЯТЬ ЗВЕЗД».

4.4. Кадровое обеспечение учебной практики

Организацию и руководство учебной практикой осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации/предприятия.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой от образовательного учреждения: педагогические кадры, имеющие высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимися профессионального цикла.

Стажировка в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Руководство учебной практикой от организации/предприятия осуществляют квалифицированные специалисты базовых предприятий/организаций, закрепленные за обучающимися, имеющие профессиональную подготовку в области Гостиничного дела и Туризма.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

Перед началом учебной практики обучающиеся проходят инструктаж по технике безопасности.

Обучающиеся в период прохождения практики обязаны:

- соблюдать действующие на предприятии правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	<ul style="list-style-type: none"> - точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; - правильность выбора, оформления бланков; - правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах 	Наблюдение за деятельностью обучающегося в период прохождения учебной практики
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> - правильность расчета потребности в трудовых ресурсах 	Оценка качества выполнения работ обучающегося в период прохождения практики
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 мастерклассов, 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 	

	<p>минимумом;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и</p>	<ul style="list-style-type: none"> - актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; - точность, адекватность применения 	

личностное развитие	современной научной профессиональной терминологии	
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	
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	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	- понимание значимости своей профессии	
ОК 07. 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 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	- адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	
ОК 09. 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	

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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

специальности 43.02.14 Гостиничное дело

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 г. № 1552, и с учетом Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе СПО по укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, зарегистрированной в государственном реестре примерных основных образовательных программ 17 июля 2017 г. № 43.02.14-170717

Одобрена цикловой методической комиссией общеобразовательных дисциплин торгового направления на заседании 01 сентября 2020 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Автор: В.В. Лешкова, преподаватель первой квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	15
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	16
4. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	18
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	21

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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

1.1. Место производственной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Программа производственной практики ПП.03 профессионального модуля ПМ.03 является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело (базовая подготовка) в части освоения основных видов профессиональной деятельности, в частности (ВПД) Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.2. Цели и задачи производственной практики – требования к результатам освоения практики

В результате прохождения производственной практики должен освоить вид профессиональной деятельности Организация и контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и соответствующие ему профессиональные компетенции:

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

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

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

Освоение профессионального модуля направлено на развитие 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 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

Шифр и наименование компетенций	Дискрипторы (показатели сформированности)	Умения	Знания
Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале			
ПК 3.1.	Планирование	- осуществлять	- правила оперативного

Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	Оценка и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	<ul style="list-style-type: none"> - оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами 	<ul style="list-style-type: none"> - методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - нормы обслуживания, методики определения численности работников для качественного обслуживания гостей
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы 	<ul style="list-style-type: none"> - задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; - требования к обслуживающему персоналу; - цели, средства и формы обслуживания; - технологии организации процесса обслуживания гостей; - регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице
	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы 	<ul style="list-style-type: none"> - кадровый состав службы, его функциональные обязанности; - характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса; - требования к персоналу

		гостиничного предприятия; - порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы
Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	- выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности	- виды стимулирования труда персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, их эффективность; - особенности системы стимулирования сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в т.ч. различных категорий работников
Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке	- выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке; - организовывать подготовку к работе необходимых для оказания услуги ресурсов: комплектация рабочей тележки, выбор чистящих и моющих средств, постельного и банного белья, инвентаря, оборудования, и эффективного их использования организовывать и	- регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; - порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке; - перечень ресурсов необходимых для качественного выполнения услуги требования к их формированию; - правила обслуживания

		<p>контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять бланки заказов на услуги прачечной-химчистки; - организовывать прием и оформление заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих; - контролировать учет банного, постельного и ресторанного белья; - принимать и оформлять заказы на услуги бизнес-центра, сервис-бюро, SPA-услуг; - составлять диалог и работать с документацией при оказании услуги «побудка»; - осуществлять общение по телефону при возникновении нестандартных ситуаций; - принимать и оформлять заказы на услуги автотранспорта; - работать с анимационно-досуговыми программами в гостиницах; - заполнять документацию при пользовании депозитной ячейкой; - организовывать работу с ключами от гостиничных номеров; - организовывать, хранить и учитывать работу с 	<p>и внутреннего распорядка в гостиницах;</p> <ul style="list-style-type: none"> - размеры площади каждого номера; - систему работы коммуникаций; - состояние оборудования; - правила техники безопасности, противопожарной безопасности; - сроки проживания клиентов в номерах; - рациональную организацию труда на рабочем месте; - систему оплаты труда; - требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ; - ритм жизнедеятельности клиентов (отсутствие, время пребывания в номере, состав клиентов); нормы порядка, определяемого стилем гостиницы, законы чистоты и гигиены; - правила и особенности применения чистящих и моющих средств; - виды и последовательность
--	--	--	--

		<p>дополнительными магнитными картами;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, туристскоэкскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, - обеспечивать хранение ценностей проживающих; контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей; - 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; - осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке 	<p>уборочных операций;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные виды уборочных работ; - правила техники безопасности при проведении уборочных работ; - 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; - 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
--	--	--	--

			<p>актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы;</p> <p>- правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях;</p> <p>- правила обращения с магнитными ключами;</p> <p>- правила организации хранения ценностей проживающих;</p> <p>- правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице;</p> <p>- правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей;</p> <p>- терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>
	<p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p>	<p>- осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p>	<p>- особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы</p>
	<p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p>	<p>- разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных</p>	<p>- виды, особенности и методика проведения инструктажа персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>
<p>ПК 3.3.</p>	<p>Оценка</p>	<p>- контролировать</p>	<p>- правила и нормы</p>

Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	соблюдение сотрудниками требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и санитарно-эпидемиологических требований к организации обслуживания гостей в процессе проживания; - контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - контролировать процесс обслуживания гостей; - анализировать результаты деятельности	охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; - стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - критерии и показатели качества обслуживания; - критерии оценки качества обслуживания
	Выявление показателей качества обслуживания	- выбирать и определять показатели качества обслуживания, разработки и представления предложений по повышению качества обслуживания	- критерии оценки качества обслуживания; - методы оценки качества предоставленной услуги

Раздел 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке	- выполнять регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - формировать фонд нормативных и технических документов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке; - осуществлять общение по телефону при	- регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - особенности оформления и составления отдельных видов организационно-распорядительных и финансово-расчетных документов; - порядок регистрации документов и ведения контроля за их
--	--	--	---

		<p>возникновении нестандартных ситуаций;</p> <p>- осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке</p>	<p>исполнением, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>- терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>
Спецификация общих компетенций при прохождении учебной практики			
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>Распознавание сложных проблемных ситуаций в различных контекстах.</p> <p>Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности.</p> <p>Определение этапов решения задачи.</p> <p>Определение потребности в информации.</p> <p>Осуществление эффективного поиска.</p> <p>Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных.</p> <p>Разработка детального плана действий.</p> <p>Оценка рисков на каждом шагу.</p>	<p>- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</p> <p>- правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>- составлять план действия;</p> <p>- определять необходимые ресурсы;</p> <p>- владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>- реализовать составленный план;</p> <p>- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</p> <p>- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</p> <p>- методы работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>- структура плана для решения задач;</p> <p>- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>

	Оценка плюсов и минусов 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	<p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач.</p> <p>Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты.</p> <p>Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска.</p> <p>Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - определять задачи поиска информации; - определять необходимые источники информации; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска 	<ul style="list-style-type: none"> - номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<p>Использование актуальной нормативно-правовой документации по профессии (специальности).</p> <p>Применение современной</p>	<ul style="list-style-type: none"> - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития 	<ul style="list-style-type: none"> - содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современную научную и профессиональную терминологию; - возможные траектории профессионального

	<p>научной профессиональной терминологии</p> <p>Определение траектории профессионального развития и самообразования</p>		<p>развития и самообразования</p>
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач.</p> <p>Планирование профессиональной деятельности</p>	<p>- организовывать работу коллектива и команды;</p> <p>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>- психологию коллектива;</p> <p>- психология личности;</p> <p>- основы проектной деятельности</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном и иностранном языках.</p> <p>Проявление толерантности в рабочем коллективе</p>	<p>- излагать свои мысли на государственном языке;</p> <p>- оформлять документы</p>	<p>- знания государственного и иностранного языка;</p> <p>- содержание документов;</p> <p>- профессиональную терминологию на русском и иностранном языках</p>
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей</p>	<p>Понимать значимость своей профессии (специальности).</p> <p>Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей</p>	<p>- описывать значимость своей профессии;</p> <p>- презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности) на русском и иностранном языках</p>	<p>- сущность гражданско-патриотической позиции;</p> <p>- общечеловеческие ценности;</p> <p>- правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно</p>	<p>Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</p>	<p>- соблюдать нормы экологической безопасности;</p> <p>- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по</p>	<p>- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</p> <p>- основные ресурсы задействованные в</p>

действовать в чрезвычайных ситуациях	Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	профессии (специальности)	профессиональной деятельности; -пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач - использовать современное программное обеспечение	- автоматизированные системы в службе приема и размещения; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), - понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	- правила построения простых и сложных предложений на иные темы; -основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) - лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; - особенности произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности

1.3. Количество часов, отводимое на освоение рабочей программы производственной практики профессионального модуля:

Всего – 144 часа (4 недели).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы производственной практики профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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 общечеловеческих ценностей.
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.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план и содержание обучения в ходе проведения производственной практики

Наименование видов работ	Виды работ и содержание учебного материала	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ПП.03 Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		144	
Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале, в том числе на иностранном языке	ПК 3.1-3.3 ОК 1-10		
	Ознакомление с организацией, общая характеристика гостиничного предприятия. (Отраслевая принадлежность; производственная и управленческая структура; учредительные документы).	6	3
	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.	6	3
	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.	6	3
	Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.	6	3
	Проведение контроля готовности номеров к заселению.	6	3
	Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.	6	3
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	6	3
	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.	6	3
	Ведение учета забытых вещей.	6	3
	Работа с просьбами и жалобами гостей.	6	3
	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.	6	3
	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг.	6	3
	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах.	6	3
	Работа с гостевыми принадлежностями.	6	3
	Химические факторы риска при работе.	6	3
	Работа с бельем.	6	3
	Поиск и найм персонала для работы в хозяйственной службе.	6	3
	Прием заявок на предоставление питания в номере гостиницы.	6	3
	Составление необходимой документации при выдаче белья.	6	3
Заполнение отчетной документации по деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	6	3	
Анализ профессиональных требований работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. (Должностные обязанности; основные необходимые навыки; необходимые знания).	6	3	

	Проведение видов различных уборочных работ.	6	3
	Составление актов на списание инвентаря и оборудования.	6	3
	Оформление дневника - отчета по производственной практике. (Дифференцированный зачет) Д/З	6	3

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения производственной практики:

Реализация рабочей программы производственной практики предполагает проведение производственной практики (по профилю специальности) на профильных предприятиях/организациях (в частности гостиницах и туристических комплексах г. Сортавала и Республики Карелия) на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и предприятиями/организациями, куда направляются обучающиеся.

4.2. Общие требования к организации образовательного процесса в ходе производственной практики

Производственная практика (по профилю специальности) реализуется в объеме 114 часа (4 недели). Производственная практика (по профилю специальности) проводится рассредоточено.

Условием допуска обучающихся к производственной практике является отсутствие задолженностей по ПМ.03 и освоенная учебная практика УП.03.

4.3 Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Интернет-ресурсы:

Нормативная литература

1. ГОСТ Р 50646-94 Государственный стандарт РФ. Услуги населению
2. Профессиональный стандарт. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н
3. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Приложение №1// Приказ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи
4. Требования к номерам гостиниц и других средств размещения различных категорий. (Система классификации гостиниц и других средств размещения. Приложение №6// Приказ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи

Интернет-ресурсы:

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. <http://znanium.com>
2. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием: учеб. пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. - М.: Университетская книга; Логос, 2011. – 320 с., в т.ч. <http://znanium.com>
3. Комитет по внешнеэкономической деятельности, гостиничное хозяйство. Раздел «Статистика» – www.moshotel.ru
4. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Точка доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=400614>
5. Шанаурина Ю.В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 264 с. <http://znanium.com>

Основные источники (печатные и электронные):

1. Войтик Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н.В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 218 с. <http://znanium.com>
 2. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.Е. Гаврилова. - М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 256 с.
 3. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса - English for the Hotel Industry: учеб. пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 144 с. – [гриф ФИРО]
 4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 6-е изд., перераб. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 240 с.– [гриф ФИРО].
 5. Ишимцева К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: Учебное пособие/Ишимцева К.В., Мотинова Е.Н., Темякова В.В. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 256 с. <http://znanium.com>
 6. Ляпин И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для сред. проф. образования / Под ред. канд. пед. наук А.Ю. Ляпина. – М.: ПрофОбрИздат, 2017. – 208 с.
 7. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 352 с. <http://znanium.com>
 8. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 320 с.– [гриф ФИРО].
 9. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах: учебное пособие / А.В.сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2018. – 304 с.
- Дополнительные источники (печатные и электронные):**
1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.Ю. Арбузова. – 4-е изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 224 с.
 2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Л.В. Баумгартен. - М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 288 с.
 3. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания : учеб. пособие для студ. проф. образования / А.Д. Гридин. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 224 с. – [гриф ФИРО].
 4. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В. Дусенко. – 3-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 224 с.
 5. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева. - М.: Издательский центр «Академия», 2015. – 288 с.
 6. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис.- М.: АЛЬФА-М: ИНФРА-М, 2013.
 7. Павлова Н.В. Администратор гостиницы: учеб. пособие для студ. проф. образования / Н.В.Павлова. – 2-е изд., стереотипное. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 80 с. – [гриф ФИРО].
 8. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Белозерова Ю.М., Кнышова Е.Н. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2013.
 9. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия: учеб. пособие / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 64 с.
 10. Шеламова Г.М. Основы культуры профессионального общения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М. Шеламова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 160 с. – [гриф ФИРО].

11. Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.М. Шеламова. – 7-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 192 с. – [гриф ФИРО].

Средства массовой информации:

Журналы: «Гостиничное дело», «Пять звезд», «PROотель», «Гостиница» и др.

4.4. Кадровое обеспечение производственной практики

Организацию и руководство производственной практикой осуществляют руководители практики от образовательного учреждения и от организации/предприятия.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой от образовательного учреждения: педагогических кадры, имеющие высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла. Стажировка в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Руководство производственной практикой от организации/предприятия осуществляют квалифицированные специалисты базовых предприятий/организаций, закрепленные за обучающимися, имеющие профессиональную подготовку в области Гостиничного сервиса и Туризма.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

Перед началом производственной практики обучающиеся проходят инструктаж по технике безопасности.

Обучающиеся в период прохождения практики обязаны:

- соблюдать действующие на предприятии правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> – точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков; - правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; 	<p>Наблюдение за деятельностью обучающегося в период прохождения производственной практики</p> <p>Оценка качества выполнения работ обучающегося в период прохождения производственной практики</p>
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> - правильность расчета потребности в трудовых ресурсах 	<p>Оценка качества выполнения работ обучающегося в период прохождения производственной практики</p>
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	<ul style="list-style-type: none"> - 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 мастерклассов, тренингов; – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; – адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; 	

	<ul style="list-style-type: none"> – 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. 	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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 	<p>Наблюдение за деятельностью обучающегося в период прохождения производственной практики</p> <p>Оценка качества выполнения работ обучающимся в период прохождения производственной практики</p>

	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	– 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 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; - точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	
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.	
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	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	понимание значимости своей профессии.	
ОК 07. 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 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	- адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности
ОК 09. 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.

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно