

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Организация деятельности сотрудников службы приёма и размещения

специальности 43.02.14 Гостиничное дело

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

ОДОБРЕНА
цикловой методической комиссией
специальных дисциплин

протокол № _____
от _____ 2017

Председатель ЦМК _____ Никитина Н.И.

Автор: _____ Н.А. Исаева
Преподаватель высшей квалификационной
категории

Рецензент: _____
Преподаватель высшей квалификационной
категории

Составлена в соответствии с
федеральным государственным
образовательным стандартом среднего
профессионального образования по
специальности 43.02.14 Гостиничное
дело

Заместитель директора по учебной
работе _____ Колобук Т.С.

СОДЕРЖАНИЕ

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

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

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация деятельности работников 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 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 материальных ресурсах и персонале	Планировать деятельность службы приёма и размещения	- осуществлять планирование, деятельность службы приёма и размещения	- структуру и место службы приёма и 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	- 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

			<p>организациями;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) 	<p>составления, порядок согласования и подписания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям
		<p>Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p>	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - выполнять обязанности ночного портье 	<ul style="list-style-type: none"> - особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; - основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита
		<p>Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения</p>	<ul style="list-style-type: none"> - информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций 	<ul style="list-style-type: none"> - правила поведения в конфликтных ситуациях; - правила работы с возражениями гостей
ПК 1.3	<p>Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 результаты деятельности 	<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
		<p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 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 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	Проведение анализа полученной информации,	- определять задачи поиска информации; - определять	- виды информационных источников применяемых в

	информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	необходимые источники информации; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска	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). 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

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)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика		
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов		
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов				
1	2	4	5	6	7	10	11		
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	130	114	34	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	32	32	-				
ПК 1.1-1.3. ОК 01-05, 07, 09 - 10	Учебная и производственная практика	288				144	144		
ПК 1.1-1.3.	Демонстрационный экзамен	12		12					
	Всего	468	146	78	20	48	10	144	144

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

№	Наименование разделов и тем, содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Лекция	ЛПЗ	КР	Уровень усвоения	Домашняя работа	Задание на дом
1	2	3	4	5	7	8	98
ПМ.01 Организация деятельности работников службы приёма и размещения		60	66	20			
Раздел модуля 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале		60	34	20			
МДК. 01.01. Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения		60	34	20			
Тема 1.1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей		8	4				
1.	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	2			1		ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 1.2
2.	Термины и определения. Федеральный закон «О защите прав потребителей»	2			1		
3.	Международные гостиничные правила	2			1		
4.	Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации.	2			1		
5.	ПЗ № 1. Нормативная документация гостиницы по приёму, регистрации и размещению гостей		2		2		
6.	ПЗ № 2. Нормативная документация гостиницы по приёму, регистрации и размещению гостей		2		2		
Тема 1.2 Организация службы приема и размещения		8	2				
7.	Состав и функции службы приема и размещения в зависимости от категории гостиницы	2			1		ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 1.1 - 1.2
8.	Влияние деятельности службы приема и размещения на результирующие показатели деятельности гостиницы	2			1		
9.	Оборудование службы приема и размещения	2			1		
10.	Организация рабочего места менеджера службы приема и размещения	2			1		
11.	ПЗ № 3. Организация службы приема и размещения		2		2		
Тема 1.3. Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей		12	6				
12.	Прием и регистрация индивидуальных клиентов	2			1		ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 1.1 - 1.3
13.	Прием и регистрация индивидуальных клиентов	2			1		
14.	Прием и регистрация корпоративных клиентов	2			1		
15.	Прием и регистрация корпоративных клиентов	2			1		
16.	Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации VIP-персон	2			1		
17.	Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации VIP-персон	2			1		
18.	ПЗ № 4. Прием и регистрация индивидуальных клиентов		2		2		
19.	ПЗ № 5. Правила приёма, регистрации и поселения туристских групп		2		2		

20.	ПЗ № 6. Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации VIP-персон		2		2	
Тема 1.4. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей		4	4			
21.	Юридические аспекты регистрации иностранных гостей	2			1	ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 1.2
22.	Правила регистрации иностранных гостей	2			1	
23.	ПЗ № 7. Правила регистрации и поселения иностранных гостей		2		2	
24.	ПЗ № 8. Правила регистрации и поселения иностранных гостей		2		2	
Тема 1.5. Договорные отношения между гостиницей и гостем		8	4			
25.	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания	2			1	ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 1.1 - 1.3
26.	Договор между гостиницей и туроператором, правила составления, порядок согласования и подписания	2			1	
27.	Договор между гостиницей и турагентом, правила составления, порядок согласования и подписания	2			1	
28.	Договор между гостиницей и корпоративным клиентом, правила составления, порядок согласования и подписания	2			1	
29.	ПЗ № 9. Договор между гостиницей и туроператором, правила составления, порядок согласования и подписания. Договор между гостиницей и турагентом		2		2	
30.	ПЗ № 10. Договор между гостиницей и туроператором, правила составления, порядок согласования и подписания. Договор между гостиницей и турагентом		2		2	
Тема 1.6. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги		10	4			
31.	Выявление вопросов платёжеспособности клиентов	2			1	ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 1.2
32.	Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды расчетов с проживающими	2			1	
33.	Виды бланков счетов за проживание и дополнительные услуги	2			1	
34.	Виды бланков счетов за проживание и дополнительные услуги	2			1	
35.	Выезд клиента	2			1	
36.	ПЗ № 11. Расчёты с клиентами гостиницы		2		2	
37.	ПЗ № 12. Расчёты с клиентами гостиницы		2		2	
Тема 1.7. Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям		4	4			
38.	Отчетная документация, оформляемая при проведении расчетов с гостями за услуги гостиницы	2			1	ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 1.2 - 1.3
39.	Порядок, причины возврата денежных сумм гостям	2			1	
40.	ПЗ № 13. Заполнение документация по возврату денежных сумм гостям		2		2	
41.	ПЗ № 14. Заполнение документация по возврату денежных сумм гостям		2		2	
Тема 1.8. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами		6	6			
42.	Взаимодействие службы приема и размещения со службой питания	2			1	ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 1.1 - 1.3
43.	Взаимодействие службы приема и размещения со службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2			1	
44.	Взаимодействие службы приема и размещения с инженерно-техническими службами гостиницы	2			1	
45.	ПЗ № 15. Деловая игра «Жалобы гостей»		2		2	

46.	ПЗ № 16. Деловая игра «Жалобы гостей»		2		2		
47.	ПЗ № 17. Деловая игра «Жалобы гостей»		2		2		
Курсовая работа					20		
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
Раздел 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		-	32	6			
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		-	32	6			
Тема 2.1 Регистрация гостя			12				
48.	ПЗ № 1. Прием, регистрация и размещение гостей. Заполнение карточки гостя. Условия проживания. Условия оплаты. Грамматика: Past Perfect Continuous Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме.		2		2		
49.	ПЗ № 2. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте		2		2		
50.	ПЗ № 3. Активизация изученного материала в упражнениях. Развитие навыка письма. Временные формы глагола в английском языке		2		2		ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 1.2 - 1.3
51.	ПЗ № 4. Активизация изученного материала в упражнениях. Развитие навыка письма. Временные формы глагола в английском языке		2		2		
52.	ПЗ № 5. Активизация навыка перевода с русского языка на иностранный, с использованием активной лексики урока		2		2		
53.	ПЗ № 6. Активизация навыка перевода с русского языка на иностранный, с использованием активной лексики урока		2		2		
Тема 2.1 Виды услуг в гостинице		-	6				
54.	ПЗ № 7. Службы и виды услуг в гостинице: прачечная, химчистка, парикмахерская, спортивные услуги, бизнес центр и др. Грамматика: to have smth. done Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте		2		2		ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 1.2
55.	ПЗ № 8. Часы работы Грамматика: to have smth. done Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте		2		2		

56.	ПЗ № 9. Формы оплаты Активизация навыка говорения. Монологическая речь по изученной теме с использованием профессиональной терминологии		2		2		
Тема 2.3 Организация отъезда гостя		-	12				
57.	ПЗ № 10. Оформление выезда из гостиницы, оплата счета. Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте		2		2		ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 1.2 - 1.3
58.	ПЗ № 11. Оформление выезда из гостиницы, оплата счета. Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте		2		2		
59.	ПЗ № 12. Активизация изученного материала в упражнениях. Развитие навыка письма. Степени сравнения имен прилагательных в английском языке		2		2		
60.	ПЗ № 13. Активизация изученного материала в упражнениях. Развитие навыка письма. Степени сравнения имен прилагательных в английском языке		2		2		
61.	ПЗ № 14. Активизация навыка говорения по изученной теме с использованием профессиональной терминологии		2		2		
62.	ПЗ № 15. Активизация навыка говорения по изученной теме с использованием профессиональной терминологии		2		2		
63.	ПЗ № 16. Контрольная работа. Зачетное занятие		2		2		
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа: Подготовка словаря иностранных терминов				6			
УП.01							
Учебная практика Виды работ: 1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).			2				

ПП.01			
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ: 1. Организация рабочего места службы приема и размещения. 2. Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги 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. 4. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей. 5. Проведение работ по оформлению гостей. 6. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 7. Отработка взаимодействия с турагенствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 8. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах. 9. Оформление и подготовка счетов гостей. 10. Отработка и навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	3		
Демонстрационный экзамен	3		

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

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, 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», 2013. – 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, 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].

3.3. Организация образовательного процесса

Профессиональный модуль ПМ.01 Организация 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.0. Организация 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 отчет, который соответствующим образом защищается.

ПМ.01 Организация 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 расчета 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 (самостоятельной) 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 заданий на зачете по МДК; - оценка отчетов по учебной и производственной практике 	<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:</p> <p>Планировать деятельность службы приёма и размещения;</p> <p>Оценивать и планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы;</p> <p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных;</p> <p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;</p> <p>Координация деятельности</p>	<p>Итоговый контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка сформированности ПК и ОК на демонстрационном экзамене 	

	<p>подчиненных;</p> <p>Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса;</p> <p>Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения;</p> <p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;</p> <p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;</p> <p>Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>		
Раздел 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения			
ПК 1.2-1.3	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - тестирования; - оценки результатов внеаудиторной <p>Промежуточная аттестация в виде зачета</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"> - 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 <p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценка выполнения практических заданий 	<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> <ul style="list-style-type: none"> Координация деятельности подчиненных; Контроль выполнения сотрудниками 		

	стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	на зачете по МДК; - оценка отчетов по учебной и производственной практике Итоговый контроль: - 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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**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 специальных дисциплин торгового направления на заседании 30 августа 2019 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Авторы:

В.В. Лешкова, преподаватель первой квалификационной категории

С.Г. Рейзneck, преподаватель высшей квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	14
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	27

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда 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 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

Дескрипторы сформированности компетенций по разделам профессионального модуля. ПМ.03 Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:

Шифр и наименование компетенций	Дескрипторы (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 потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	- осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	- правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	Оценка и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	- 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	- 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	- организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы	- 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	- организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы	- 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 контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - составлять бланки заказов на услуги	- 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

		<p>прачечной-химчистки;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 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, 	<p>оборудования;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 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
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>транспортного обслуживания,</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>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;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
	Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	- осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса	- особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы
	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	- критерии оценки качества обслуживания; - методы оценки качества предоставленной услуги

		обслуживания	
Раздел 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
ПК 3.2. Организовывают 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 возникновении нестандартных ситуаций; - осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке	- 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; - терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Спецификация общих компетенций при освоении ПМ.02			
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	- 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;	- 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

	<p>возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценка плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</p>	<p>- реализовать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>задач профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>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</p>	<p>- 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</p>	<p>- номенклатуру информационных источников применяемых в профессиональной деятельности: - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации</p>

<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности). Применение современной научной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>	<p>- содержание актуальной нормативно-правовой документации; - современную научную и профессиональную терминологию; - возможные траектории профессионального 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. Планирование профессиональной деятельности</p>	<p>- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>- психологию коллектива; - психология личности; - 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. Проявление толерантности в рабочем коллективе</p>	<p>- излагать свои мысли на государственном языке; - оформлять документы</p>	<p>- знания государственного и иностранного языка; - содержание документов; - 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). Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей</p>	<p>- описывать значимость своей профессии; - презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии (специальности) на русском и иностранном языках</p>	<p>- сущность гражданско-патриотической позиции; - общечеловеческие ценности; - правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности</p>

ких ценностей			
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 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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов образовательной нагрузки)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)			Практика	
			Всего учебных занятий во взаимодействии с преподавателем			Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	4	5	6	7	10	11
ПК 3.1-3.3 ОК 01-07, 09 - 10	Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	148	148	26	20		
ПК 3.2 ОК 04- 06, 10	Раздел 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	38	38	36	-		
ПК 3.1-3.3 ОК 01-07, 09 - 10	Учебная практика	144				144	
ПК 3.1-3.3	Производственная практика	144					144
ПК 3.1-3.3	Демонстрационный экзамен						
	Всего	474	186	62	20	144	144

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

№	Наименование разделов и тем, содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия	Лекция	ЛЗ, ПЗ	КР	Тематика домашних заданий	Уровень усвоения
1	2	3	4	5	7	8
	ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	104	62	20		
	МДК. 03.01. Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	102	26	20		
	Раздел 1. Классификация гостиниц и туристских комплексов	6	2			
	Тема 1.1. Международная и Российская системы классификаций гостиничных предприятий	6	2			
64.	Классификация гостиничных номеров	2			конспект	1
65.	Международные и российские гостиничные цепи. Модели гостиничных цепей.	2			конспект	1
66.	Функциональное назначение гостиничных предприятий	2			конспект	1
67.	Практическое занятие 1. Круглый стол на тему: «Взаимосвязь международных и российских гостиничных цепей».		2		отчет	2
	Раздел 2. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда	8	2			
	Тема 2.1. Организация обслуживания номерного фонда	8	2			
68.	Структура службы эксплуатации номерного фонда.	2			конспект	1
69.	Основные технологические документы службы номерного фонда.	2			конспект	1
70.	Персонал номерного фонда. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников.	2			конспект	1
71.	Практическое занятие 2. Изучение должностных обязанностей работников различных квалификационных уровней в административно-хозяйственной службе, планирование их деятельности		2		отчет	2
72.	Организация работы консьержей и посыльных (раннеров, бэлменов).	2			конспект	1
	Раздел 3.Технология и организация уборки номеров	16	4			
	Тема 3.1. Основные виды, этапы, последовательность и контроль уборки номеров.	16	4			
73.	Текущая уборка номера.	2			конспект	1
74.	Уборка номера после выезда гостя, экспресс – уборка, дополнительная уборка.	2			конспект	1
75.	Генеральная уборка.	2			конспект	1
76.	Контроль качества уборки номеров.	2			конспект	1
77.	Технология уборки общественных и служебных зон, административных и офисных помещений.	2			конспект	1
78.	Практическое занятие 3. Решение ситуационных задач:Организация устранения технических неполадок в номере.		2		отчет	2
79.	VIP– статус гостя, виды «комплиментов». Поощрения, или комплименты.	2			конспект	1

80.	Контроль подготовки к обслуживанию VIP-гостей. Виды VIP-пакетов.	2			конспект	1
81.	Программы лояльности.	2			конспект	1
82.	Практическое занятие 4. Семинар на тему:«Виды комплиментов, предусматриваемые в гостиничных предприятиях разных категорий».		2		отчет	2
Раздел 4. Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности.		22	6			
Тема 4.1. Организация и контроль текущей работы с оборудованием, и соблюдение техники безопасности.		22	6			
83.	Уборочные техника, инвентарь, материалы: Виды уборочной техники.	2			конспект	1
84.	Чистящие и моющие средства. Средства для ежедневной уборки.	2			конспект	1
85.	Средства для многоцелевой уборки. Средства для ковровых покрытий, для санитарно-гигиенической уборки.	2			конспект	1
86.	Продукция индивидуального пользования. Информационная папка для гостей в номерном фонде.	2			конспект	1
87.	Практическое занятие 5. Отработка навыков обращения с жидкостями, гелеобразными, чистящими и моющими средствами.		2		отчет	2
88.	Практическое занятие 6. Расчет нормы расхода чистящих средств.		2		отчет	2
89.	Меры безопасности при работе с уборочными техникой, инвентарем, материалами.	2			конспект	1
90.	Обслуживание в номерах.	2			конспект	1
91.	Работа в прачечной. Оборудование в прачечной. Меры безопасности.	2			конспект	1
92.	Практическое занятие 7. Составление таблицы достоинств и недостатков собственной прачечной. Подготовка информации по видам оборудования в прачечной.		2		отчет	2
93.	Технология обращения с чистящими и моющими средствами.	2			конспект	1
94.	Требования безопасности труда горничной. Общие требования.	2			конспект	1
95.	Требования безопасности перед началом работы и во время работы.	2			конспект	1
96.	Охрана труда в гостиничных предприятиях.	2			конспект	1
Раздел 5. Организация и контроль работы прачечной-химчистки гостиницы.		12	2			
Тема 5.1. Организация работы прачечной-химчистки. Бельевое хозяйство.		12	2			
97.	Использование тканей в гостиничном хозяйстве.	2			конспект	1
98.	Контроль обеспеченности гостиниц бельем	2			конспект	1
99.	Требования к белью.	2			конспект	1
100.	Работа прачечной-химчистки.	2			конспект	1
101.	Технологический процесс обработки белья в прачечной.	2			конспект	1
102.	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих в гостинице.	2			конспект	1
103.	Практическое занятие 8. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку, чистку личных вещей.		2		отчет	2
Раздел 6. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице		10	2			

Тема 6.1. Организация предоставления дополнительных услуг в процессе проживания		10	2			
104.	Дополнительные услуги. Виды дополнительных услуг.	2			конспект	1
105.	Спортивно – оздоровительные комплексы. Бизнес – центр: назначение, предлагаемые услуги.	2			конспект	1
106.	Организация экскурсионного обслуживания. Экскурсионные программы.	2			конспект	1
107.	Практическое занятие 9. Оформление документов по экскурсионному обслуживанию		2		отчет	2
108.	Технология оказания телекоммуникационных услуг.	2			конспект	1
109.	Оказание транспортных услуг.	2			конспект	1
Раздел 7. Предоставление услуг питания в гостинице		16	4			
Тема 7.1 Организация питания в гостиницах		8	2			
110.	Предприятия питания в гостиницах	2			конспект	1
111.	Методы обслуживания при предоставлении услуги питания	2			конспект	1
112.	Варианты обслуживания питанием. Подготовка торгового зала к обслуживанию.	2			конспект	1
113.	Практическое занятие 10. Составление меню. Разработка меню различных видов завтрака.		2		отчет	2
114.	Барное обслуживание	2			конспект	1
Тема 7.2. Предоставление услуг питания в гостиничных номерах		8	2			
115.	Технология приема заказов	2			конспект	1
116.	Этапы обслуживания	2			конспект	1
117.	Правила комплектации сервировочной тележки.	2			конспект	1
118.	Правила и формы расчетов с потребителем	2			конспект	1
119.	Практическое занятие 11. Подготовка сервировочной тележки для подачи завтрака, обеда, ужина в номер.		2		отчет	2
Раздел 8. Учет материальных ценностей		6	2			
Тема 8.1. Учет оборудования и инвентаря		6	2			
120.	Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей в гостинице	2			конспект	1
121.	Документальное оформление движения материальных ценностей	2			конспект	1
122.	Проведение инвентаризации в гостиницах	2			конспект	1
123.	Практическое занятие 12. Оформление инвентаризационной описи и сличительной ведомости.		2		отчет	2
Раздел 9. Безопасность в средствах размещения		6	2			
Тема 9.1 Обеспечение вещей и ценностей проживающих		6	2			
124.	Организация работы службы безопасности в гостиницах	2			конспект	1
125.	Правила обеспечения сохранности вещей и материальных ценностей проживающих	2			конспект	1
126.	Хищения в гостиницах	2			конспект	1
127.	Практическое занятие 13. Отработка навыков поведения сотрудников на жилых этажах гостиниц в случае возникновения нестандартных ситуаций.		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 сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		2	36	-		
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		2	36	-		
Тема 1. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения.		2	24	-		
1.	Знакомство с международной и российской системами классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров на английском языке.	2			Изучение новой лексики	1
2.	Практическое занятие 1. Выделение глоссария по теме. Развитие навыков чтения и перевода по теме		2		Конспект	2
3.	Практическое занятие 2. Классификация гостиниц		2		Конспект	2
4.	Практическое занятие 3. Чтение и перевод текстов по теме. Выполнение заданий по текстам		2		Конспект	2
5.	Практическое занятие 4. Категории потребителей гостиничных услуг		2		Конспект	2
6.	Практическое занятие 5. Чтение и перевод текстов по теме		2		Конспект	2
7.	Практическое занятие 6. Характеристика гостиниц, мест проживания с указанием расположения		2		Конспект	2
8.	Практическое занятие 7. Чтение и перевод текстов по теме. Выполнение заданий по текстам		2		Конспект	2
9.	Практическое занятие 8. Количество номеров, их оснащение в зависимости от типа гостиничного предприятия		2		Конспект	2
10.	Практическое занятие 9. Возможности для отдыха, развлечения, в разных видах гостиничных предприятий		2		Конспект	2
11.	Практическое занятие 10. Возможности для занятий спортом в разных видах гостиничных предприятий		2		Конспект	2
12.	Практическое занятие 11. Гостиницы и туристические комплексы в регионе проживания		2		Конспект	2
13.	Практическое занятие 12. Гостиницы и туристические комплексы родного города		2		Конспект	

Тема 2. Обслуживающий персонал гостиниц		-	6		
14.	Практическое занятие 13. Выделение глоссария по теме. Развитие навыков чтения и перевода по теме		2		Конспект 2
15.	Практическое занятие 14. Персонал гостиницы, работающий на этажах, персонал отдела размещения, службы размещения номерного фонда		2		Конспект 2
16.	Практическое занятие 15. Должностные обязанности горничной, администратора, портье		2		Конспект 2
Тема 3. Виды гостиничных номеров		-	6	-	
17.	Практическое занятие 16. Классификация номеров		2		Конспект 2
18.	Практическое занятие 17. Оборудование номеров и их обслуживание горничной		2		Конспект 2
19.	Практическое занятие 18. Режим работы: прачечная, ресторан, бар, спортивный центр и т.д.		2		Конспект 2
УП.03			144		
Учебная практика Виды работ: 1. Анализ нормативных документов деятельности гостиницы, регламентирующих работу горничной. 2. Анализ профессиональных требований работников Службы номерного фонда (должностные обязанности; основные необходимые навыки; необходимые знания). 3. Инструктаж по аспектам безопасности гостей, сохранности их имущества и имущества гостиничного предприятия. 4. Определение оснащенности номеров (оборудования, бытовой техники и комплектующих предметов) различных типов. 5. Анализ ассортимента и характеристики моющих и чистящих средств. 6. Анализ уборочного инвентаря и освоение его эксплуатации. 7. Анализ различных видов покрытий и типы загрязнения. 8. Виды и технологии уборочных работ. 9. Процедура подготовки и организация разных видов уборочных работ, метод комплектование тележки горничной. 10. Процедура завершения уборки. 11. Освоение навыков пользования телефоном и другими видами связи. 12. Участие в тренинге операционных навыков. 13. Участие в тренинге поведенческих навыков. 14. Навыки межличностного общения, ведение стандартных диалогов с гостем. 15. Освоение словарного запаса иностранного языка по профессиональной тематике 16. Документальное оформление передачи вещей гостя в прачечную и химчистку			144		2
ПП.03			144		
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ: 1. Работа с униформой			144		3

2. Работа с техническими средствами 3. Работа с бельем 4. Работа с гостевыми принадлежностями 5. Работа с чистящими средствами 6. Поиск и найм персонала для работы в хозяйственной службе 7. Внутрипроизводственная переподготовка в хозяйственной службе 8. Пожарная безопасность в гостинице 9. Химические факторы риска при работе 10. Профилактика производственного травматизма 11. Прием заявок на предоставление питания в номере гостиницы 12. Составление необходимой документации при приеме одежды гостя в чистку 13. Составление необходимой документации при выдаче белья			
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

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 обслуживания гостей в процессе проживания», учебно-тренинговой лаборатории «Гостиничный номер».

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):

Кровать одноместная
Прикроватные тумбочки
Настольная лампа (напольный светильник)

Бра
Мини – бар

Стол

Кресло

Стул

Зеркало

Шкаф

Телефон

Верхний светильник

Кондиционер

Телевизор

Гладильная доска

Утюг

Пылесос

Душевая кабина

Унитаз

Раковина

Зеркало

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

Одеяло

Подушка

Покрывало

Комплект постельного белья

Шторы

Напольное покрытие

Укомплектованная тележка горничной

Ершик для унитаза

Ведерко для мусора

Держатель для туалетной бумаги

Стакан

Полотенце для лица

Полотенце для тела

Полотенце для ног
Салфетка на раковину
Полотенце коврик
Санитарно – гигиенические принадлежности

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. 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. Можяева 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».

3.3. Организация образовательного процесса

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

Практика является обязательным разделом ООП и представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся. При реализации программы ПМ.03 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, подтвержденных документами соответствующих организаций. По результатам практики представляется отчет, который соответствующим образом защищается.

ПМ.03 обеспечивается учебно-методической документацией по всем разделам программы.

Реализация программы ПМ.03 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 расчета одно печатное издание и (или) электронное издание по каждой дисциплине, модулю на одного обучающегося.

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.

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

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).

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 обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале			
ПК 3.1.- 3.3	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; - принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; - сервисные стандарты housekeeping; - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; - принципы управления материально-производственными запасами; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда 	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - тестирования 	<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 работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; 	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защита отчетов по практическим занятиям; - оценка демонстрируемых умений, выполняемых 	<ul style="list-style-type: none"> - Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям - Адекватность, оптимальность

	<p>- рассчитывать нормативы работы горничных; - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации</p>	<p>действий в процессе практических занятий, учебной и производственной практики</p>	<p>выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. -Точность оценки -Соответствие требованиям инструкций, регламентов -Рациональность действий и т.д. требованиям</p>
	<p>Действия: Планировать деятельность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Оценка и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; Организация деятельности службы обслуживания и Эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы; Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке; Взаимодействие со службами приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; Оценка выполнения сотрудниками стандартов</p>	<p>Промежуточная аттестация: - оценка отчетов по учебной и производственной практике</p>	
		<p>Итоговый контроль: - оценка сформированности ПК и ОК на экзамене квалификационном</p>	

	обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; Выявление показателей качества обслуживания		
Раздел 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда			
ПК 3.2.	Знания: - 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; - терминологию иностранного языка по работе службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Текущий контроль при проведении: - письменного /устного опроса; - тестирования	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 60% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии
	Умения: - 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 возникновении нестандартных ситуаций; - осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке Действия: Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке обслуживания и эксплуатации	Текущий контроль: - защита отчетов по практическим занятиям; - оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий в процессе практических занятий, учебной и производственной практики Промежуточная аттестация: - экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практике Итоговый контроль:	- 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.

	номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке	- оценка сформированности ПК и ОК на экзамене квалификационном	
--	--------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------	--

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
---------------------------------	-------------------------------------------	--------	--------

	и		
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 потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	- осуществлять планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	- правила оперативного планирования работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
	Оценка и планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	- 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	- 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	- организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы	- 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	- организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы	- кадровый состав службы, его функциональные обязанности; - характеристики должностей (профессий) сферы гостиничного сервиса; - требования к персоналу

			<p>гостиничного предприятия;</p> <ul style="list-style-type: none"> - порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы
	<p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности 	<ul style="list-style-type: none"> - 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
	<p>Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке обслуживания и эксплуатации номерного фонда на современном уровне, в т.ч. на иностранном языке</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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

		<p>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 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, 	<p>каждого номера;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 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
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристскоэкскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания,</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 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
	Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	- осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами (службами) гостиничного комплекса	- особенности взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими службами гостиницы
	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	- выбирать и определять показатели качества обслуживания,	- критерии оценки качества обслуживания; - методы оценки

	обслуживания	разработки и представления предложений по повышению качества обслуживания	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 возникновении нестандартных ситуаций; - осуществлять координацию деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с использованием терминологии на иностранном языке	- 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; - 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.	- 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;	- 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;

	<p>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, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</p>	<ul style="list-style-type: none"> - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). 	<ul style="list-style-type: none"> - структура плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>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</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

	информации в контексте профессиональной деятельности		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности). Применение современной научной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования	- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; - выстраивать траектории профессионального и личностного развития	- 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, демонстрирова	Понимать значимость своей профессии (специальности). Демонстрация поведения на	- описывать значимость своей профессии; - презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии	- сущность гражданско-патриотической позиции; - общечеловеческие ценности; - правила поведения в

ть осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей	основе общечеловеческих ценностей	(специальности) на русском и иностранном языках	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 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 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 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 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.		
	Анализ уборочного инвентаря и освоение его эксплуатации.		

Анализ различных видов покрытий и типы загрязнений.	6	2
Виды и технологии уборочных работ.		
Процедура подготовки и организация разных видов уборочных работ, метод комплектование тележки горничной.	6	2
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 в камерах хранения.	6	2
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 	

	<p>персоналом;</p> <ul style="list-style-type: none"> - адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; - адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; - владение лексическим и грамматическим минимумом; - логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей; - демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор; - соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче; - логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; - уместное использование лексических единиц и грамматических структур 	
<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	
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	- адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий	

укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	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

Министерство образования и спорта Республики Карелия

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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

специальности 43.02.14 Гостиничное дело

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Сортавала 2021

ОДОБРЕНА
цикловой методической комиссией
специальных дисциплин сферы
обслуживания

Разработана в соответствии с Федеральным
государственным образовательным
стандартом специальности среднего
профессионального образования 43.02.14
«Гостиничное дело»

Протокол № 4
от «22» декабря 2021 г.

Заместитель директора по учебной работе
_____ Н.Б. Крылова

Председатель комиссии

_____ Захарова О.Г.

Автор:

_____ Л.А. Клибанюк

Преподаватель

Рецензент:

_____ Преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

6.	ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
7.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	12
8.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	13
9.	УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	15
10.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	18

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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

1.1. Место производственной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Рабочая программа производственной практики ПП.04 профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж 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 бронирования и продаж.

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

В результате прохождения производственной практики обучающий должен освоить вид профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж и соответствующие ему профессиональные компетенции:

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

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

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

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.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж:

Шифр	Наименование компетенций	Дескрипторы (показатели сформированности и	Умения	Знания
Раздел модуля 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале				
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности службы бронирования и продаж	- осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж	- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием; - принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы
		Оценивать и планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями рынка сегментации гостей, установленными нормативами и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта; - организовывать работу по поддержке	- методику определения потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - направленность работы подразделений службы бронирования и продаж; - функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; - рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного

			и ведению информационной базы данных службы бронирования и продаж	рынка; -виды каналов сбыта гостиничного продукта - правила работы с информационной базой данных гостиницы
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	- организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов; -осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; -выделять целевой сегмент клиентской базы; -собирать и анализировать информацию потребностях целевого рынка; -ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; -разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; -выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; -планировать и	-организационные и правовые основы деятельности службы бронирования и продаж; - задачи, функции и особенности работы службы бронирования и продаж; - требования к сотрудникам службы; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; - подходы к сегментации клиентов, методики составления профиля клиента, особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учётом сегментации; - способы позиционирования СР и выделения его конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и

			прогнозировать продажи	<p>дополнительных услуг гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - основы ценообразования, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия; - методы максимизации доходов гостиницы; - методики оценки конкурентного окружения, - психологические модели потребительских мотиваций
		Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения - организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными для СР каналами сбыта; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта 	<ul style="list-style-type: none"> - кадровый состав службы бронирования и продаж, его функциональные обязанности; - квалификационные характеристики должностей (профессий) гостиничной сферы; - профессиональные компетенции сотрудника службы бронирования и продаж гостиницы и основы его самопрезентации; - требования к персоналу СР; - порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы

			<p>бронирования и продаж гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - каналы сбыта: внешние, в частности, gds, и внутренние – и особенности работы с ними
		<p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности <ul style="list-style-type: none"> - виды стимулирования труда персонала службы бронирования и продаж, их эффективность; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями
		<p>Координация деятельности подчиненных</p>	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять алгоритм рассмотрения заявок на бронирование; - выполнять бронирование для гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг в гостинице; - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; - оформлять заявки на бронирование; - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, <ul style="list-style-type: none"> - организацию службы бронирования и продаж; - стандарты качества обслуживания при бронировании и продажах; - виды заявок и действия по ним; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; - способы резервирования мест в гостиницах; - взаимодействие гостиниц с различными организациями; - регламенты службы бронирования и

			<p>свободных мест;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнять регламенты службы бронирования и продаж; - формировать фонд нормативных и технических документов службы бронирования и продаж на современном уровне; - организовывать подготовку к работе необходимых ресурсов: клиентские базы, базы партнерских компаний; программы бронирования, бланки договоров, бланки заявок, графики заезда, карты движения номерного фонда, иные ресурсы и эффективного их использования; - вести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную переписку, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике СР; - проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж 	<p>продаж;</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные документы регламентирующие работу службы бронирования и продаж; - документооборот службы бронирования и продаж; - особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово-расчетных документов; - порядок регистрации документов и ведения контроля их исполнения; - перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; - особенности ведения переговоров: телефонных / личных; - особенности деловой электронной переписки; - особенности презентации объекта продажи; - особенности ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия; - методы расчета цены гостиничных
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				услуг и управления доходами; - понятие и варианты тарифов
		Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	- осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса	- особенности взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы
		Управление конфликтными ситуациями в службе бронирования и продаж	- информировать сотрудников службы бронирования и продаж о методах урегулирования конфликтных ситуаций	- правила поведения в конфликтных ситуациях; - правила работы с возражениями гостей
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж	- контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж; - анализировать результаты деятельности; - разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	- стандарты обслуживания и регламенты службы бронирования и продаж; - критерии и показатели качества деятельности; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - категории гостей и особенности обслуживания; - современные методы и технологии повышения эффективности работы по сбыту гостиничного продукта
		Выявление показателей качества работы службы	- выбирать и определять показатели качества работы службы	- критерии и методы оценки качества работы службы бронирования и

		бронирования и продаж	бронирования и продаж, - определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; - разрабатывать и представлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	продаж; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам
		Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	- контролировать соблюдение сотрудниками службы бронирования и продаж 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 бронирования и продаж

ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	- процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов	- организационные и правовые основы деятельности службы бронирования и продаж; - подходы к сегментации клиентов, методики составления профиля клиента, особенности работы с различными категориями гостей
		Координация деятельности подчиненных	- выполнять регламенты службы бронирования и продаж; - вести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную	- регламенты службы бронирования и продаж; - нормативные документы регламентирующие работу службы

			переписку, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике СР	бронирования и продаж; - особенности ведения переговоров: телефонных / личных; - особенности деловой электронной переписки; - особенности презентации объекта продажи
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества продажи гостиничного продукта	Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж	- контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж; - разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	- стандарты работы и регламенты службы бронирования и продаж;
Спецификация общих компетенций при прохождении учебной 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 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	<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"> - 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). Применение современной 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"> - нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц - 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	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами 	<ul style="list-style-type: none"> - организацию и технологию работы службы бронирования и продаж; - принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по	<ul style="list-style-type: none"> - излагать свои мысли на государственном языке; 	<ul style="list-style-type: none"> - правила предоставления гостиничных услуг; - речевые стандарты

	на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантности в рабочем коллективе	- оформлять документы	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 бронирования и продаж; - 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 производственной практики профессионального модуля:

Всего – 108 часов (3 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 сотрудников службы бронирования и продаж, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе 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

Наименование видов работ	Виды работ и содержание учебного материала	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
ПП.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		108	
Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале, в том числе на иностранном языке	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	6	3
	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6	3
	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6	3
	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	6	3
	Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями		
	Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6	3
	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями	6	3
	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке		
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	6	3
	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	6	3
	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	6	3
	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	6	3
Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	6	3	

	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	6	3
	Внесение изменений в заказ на бронирование	6	3
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	6	3
	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	6	3
	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6	3
	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям		
	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	6	3
	Дифференцированный зачет	6	

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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Общие требования к организации образовательного процесса в ходе 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.

Производственная практика (по профилю специальности) реализуется в объеме 108 часов (3 недели). Производственная практика (по профилю специальности) проводится рассредоточено.

Условием допуска обучающихся к производственной практике является отсутствие задолженностей по ПМ.04 и освоенная учебная практика УП.04.

4.2 Информационное обеспечение обучения. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Интернет-ресурсы:

1. Войтик Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2018. - 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», 2017. – 144 с. – [гриф ФИРО].
3. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ёхина. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 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, 2019. - 256 с. <http://znanium.com>
5. Профессиональный стандарт. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н.
6. Федеральный закон от 2012г. №184-ФЗ «О техническом регулировании».
7. Федеральный закон «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями на 13 июля 2015 г.)

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. 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.Кочурова. - 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», 2013. – 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. Казакевич Т.А., Ткалич А.И. Документационный сервис: учебник для студ. высш. учеб. заведений / Т.А.Казакевич, А.И.Ткалич. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 160 с.
8. 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.
9. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/Мазилкина Е.И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 207 с. <http://znanium.com>
10. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис.- М.: АЛЬФА-М: ИНФРА-М, 2013.
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].

4.3. 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.

4.4. 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

<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Получение практического опыта в осуществлении планирования, деятельности службы бронирования и продаж; - 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 бронирования и продаж, в т.ч. на иностранном языке. 	<p>Оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной практике</p>
<p>ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Получение практического опыта по организации и стимулировании деятельности службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы бронирования и продаж; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке. - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы бронирования и продаж; - проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы бронирования и продаж; организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами 	

	отеля;	
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	<ul style="list-style-type: none"> - Получение практического опыта по контролю текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества; - анализировать результаты деятельности; - разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов - контролировать выполнение работниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж 	
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. 	Оценка освоения профессиональной компетенции в рамках текущего контроля в ходе наблюдения за деятельностью обучающегося на производственной практике.
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 отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; 	

	<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);

	<ul style="list-style-type: none"> – 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

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

специальности 43.02.14 Гостиничное дело

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

ОДОБРЕНА
цикловой методической комиссией
специальных дисциплин

протокол № _____
от _____ 2019

Председатель ЦМК _____ Н.И. Никитина

Автор: _____ Н.А. Исаева
Преподаватель без квалификационной
категории

Рецензент: _____ Егорова В.З.
Преподаватель высшей квалификационной
категории

Составлена в соответствии с
федеральным государственным
образовательным стандартом среднего
профессионального образования по
специальности 43.02.14 Гостиничное
дело

Заместитель директора по учебной
работе _____ Т.С. Колобук

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	23
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	27

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж 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 бронирования и продаж и соответствующие ему профессиональные компетенции:

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

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

ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества 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.04. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж:

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 4.1	Планировать потребности	Планирование деятельности	- осуществлять планирование,	- структуру и место службы

	службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	службы бронирования и продаж	деятельности службы бронирования и продаж	бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием; - принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы
		Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями рынка сегментации гостей, установленными нормативами и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы бронирования и продаж	- методику определения потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - направления работы подразделений службы бронирования и продаж; - функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; - рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; - виды каналов сбыта гостиничного продукта; - правила работы с информационной базой данных гостиницы
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в	Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со	- организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с	- организационные и правовые основы деятельности службы бронирования и продаж;

	<p>соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>стандартами и целями деятельности гостиницы</p>	<p>особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - планировать и прогнозировать продажи 	<ul style="list-style-type: none"> - задачи, функции и особенности работы службы бронирования и продаж; - требования к сотрудникам службы; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; - подходы к сегментации клиентов, методики составления профиля клиента, особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учётом сегментации; - способы позиционирования СР и выделения его конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - основы ценообразования, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия; - методы
--	----------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>максимизации доходов гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - методики оценки конкурентного окружения, - психологические модели потребительских мотиваций 	
		<p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p>	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными для СР каналами сбыта; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта 	<ul style="list-style-type: none"> - кадровый состав службы бронирования и продаж, его функциональные обязанности; - квалификационные характеристики должностей (профессий) гостиничной сферы; - профессиональные компетенции сотрудника службы бронирования и продаж гостиницы и основы его самопрезентации; - требования к персоналу СР; - порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы бронирования и продаж гостиницы; - каналы сбыта: внешние, в частности, gds, и внутренние – и особенности работы с ними
		<p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации 	<ul style="list-style-type: none"> - виды стимулирования труда персонала службы бронирования и продаж, их

			подчиненных, обеспечения их лояльности	эффективность; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями
		Координация деятельности подчиненных	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять алгоритм рассмотрения заявок на бронирование; - выполнять бронирование для гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг в гостинице; - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; - оформлять заявки на бронирование; - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест; - выполнять регламенты службы бронирования и продаж; - формировать фонд нормативных и технических документов службы бронирования и продаж на современном уровне; - организовывать подготовку к работе 	<ul style="list-style-type: none"> - организацию службы бронирования и продаж; - стандарты качества обслуживания при бронировании и продажах; - виды заявок и действия по ним; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; - способы резервирования мест в гостиницах; - взаимодействие гостиниц с различными организациями; - регламенты службы бронирования и продаж; - нормативные документы регламентирующие работу службы бронирования и продаж; - документооборот службы бронирования и продаж; - особенности оформления и составления

		<p>необходимых ресурсов: клиентские базы, базы партнерских компаний; программы бронирования, бланки договоров, бланки заявок, графики заезда, карты движения номерного фонда, иные ресурсы и эффективного их использования; - вести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную переписку, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике СР; - проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</p>	<p>отдельных видов организационно – распорядительных и финансово-расчетных документов; - порядок регистрации документов и ведения контроля их исполнения; - перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; - особенности ведения переговоров: телефонных / личных; - особенности деловой электронной переписки; - особенности презентации объекта продажи; - особенности ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия; - методы расчета цены гостиничных услуг и управления доходами; - понятие и варианты тарифов</p>
	<p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами)</p>	<p>- осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного</p>	<p>- особенности взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы</p>

		гостиничного комплекса	комплекса	
		Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	- разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных	- методику и виды, проведения инструктажа для персонала службы бронирования и продаж
		Управление конфликтными и ситуациями в службе бронирования и продаж	- информировать сотрудников службы бронирования и продаж о методах урегулирования конфликтных ситуаций	- правила поведения в конфликтных ситуациях; - правила работы с возражениями гостей
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества продажи гостиничного продукта	Контроль выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж	- контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж; - анализировать результаты деятельности; - разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	- стандарты обслуживания и регламенты службы бронирования и продаж; - критерии и показатели качества деятельности; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - категории гостей и особенности обслуживания; - современные методы и технологии повышения эффективности работы по сбыту гостиничного продукта
		Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	- контролировать соблюдение сотрудниками службы бронирования и продаж 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 работы с клиентами

		Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж	<ul style="list-style-type: none"> - выбирать и определять показатели качества работы службы бронирования и продаж, - определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; - разрабатывать и представлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта 	<ul style="list-style-type: none"> - критерии и методы оценки качества работы службы бронирования и продаж; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам
Раздел 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж				
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> - процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов 	<ul style="list-style-type: none"> - организационные и правовые основы деятельности службы бронирования и продаж; - подходы к сегментации клиентов, методики составления профиля клиента, особенности работы с различными категориями гостей
		Координация деятельности подчиненных	<ul style="list-style-type: none"> - выполнять регламенты службы бронирования и продаж; - вести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную переписку, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике СР 	<ul style="list-style-type: none"> - регламенты службы бронирования и продаж; - нормативные документы регламентирующие работу службы бронирования и продаж; - особенности ведения переговоров: телефонных / личных;

				- особенности деловой электронной переписки; - особенности презентации объекта продажи
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества продажи гостиничного продукта	Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж	- контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж; - разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	- стандарты работы и регламенты службы бронирования и продаж
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	Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать	- определять задачи поиска информации; - определять необходимые источники информации; - структурировать	- виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; - формат

	задач профессиональной деятельности	отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска	оформления результатов 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 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	Соблюдение	- соблюдать нормы	- правила

	сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	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 объяснить свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или	- 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

			интересующие профессиональные темы	
--	--	--	------------------------------------------	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной нагрузка	Во взаимодействии с преподавателем					Практика	
			Часов образовательной нагрузки всего			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы 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 4.1-4.3 ОК 01-05, 07, 09 - 10	Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	136	136	34	-	-	-	-	-
ПК 4.2-4.3 ОК 01-05, 07, 09 - 10	Раздел 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для сотрудников службы бронирования и продаж	38	38	30	-	6	-		
ПК 4.1-4.3 ОК 01-05, 07, 09 - 10	Учебная и производственная практика	216						108	108
	Всего	390	174	64	-	-	-	108	108

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

№ занятия	Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК), содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия	Лекции	ПЗ	Домашнее задание	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5	6	7
ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		110	64			
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		102	34			
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами		32	6			
1	Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
2	Сотрудники службы бронирования и продаж: профессиональные компетенции и трудовые функции	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
3	Должностная инструкция специалиста службы бронирования и продаж	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
4	Законодательные акты, регулирующие деятельность службы бронирования и продаж	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
5	Стандарты качества обслуживания для службы бронирования и продаж	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
6	Основы потребительского поведения. Типы покупательских мотиваций и решений	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
7	Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
8	Правила работы с возражениями клиентов в ходе переговоров	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
9	Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
10	Алгоритм работы с клиентом по телефону	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
11	ПЗ 1. Отработка навыков ведения телефонных переговоров		2	отчет	2	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
12	Письменная коммуникация, правила деловой переписки	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
13	ПЗ 2. Отработка навыков ведения деловой переписки		2	отчет	2	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
14	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
15	Работа с жалобами, поступающими от клиентов	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
16	Алгоритм рассмотрения жалоб, поступающих от клиентов	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
17	Конфликтные ситуации с потребителями. Понятие клиентоориентированности	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
18	Алгоритм поведения в конфликтных ситуациях с клиентами	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
19	ПЗ 3. Отработка навыков поведения в конфликтных ситуациях		2	отчет	2	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
Раздел 2. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах		24	18			

20	Классификация гостиничных номеров. Виды размещения в гостинице	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
21	Типы клиентов гостиницы и особенности работы с ними	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
22	Определение и показатели бронирования. Виды бронирования	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
23	Способы бронирования мест в гостиницах. Прямые и косвенные каналы бронирования	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
24	Определение эффективности используемых каналов бронирования, критерии эффективности	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
25	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
26	Подтверждение при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
27	Правила составления подтверждения бронирования, отказа в бронировании	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
28	ПЗ 4. Решение ситуационных задач по подтверждению бронирования		2	отчет	2	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
29	ПЗ 5. Решение ситуационных задач по отказу в бронировании		2	отчет	2	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
30	ПЗ 6. Особенности подтверждения бронирования при работе с турагентствами и корпоративными клиентами		2	отчет	2	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
31	Аннуляция и внесение изменений при гарантированном и негарантированном бронировании	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
32	Правила составления подтверждения аннуляции, внесения изменений в бронирование	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
33	ПЗ 7. Решение ситуационных задач по аннуляции бронирования		2	отчет	2	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
34	ПЗ 8. Решение ситуационных задач по внесению изменений в бронирование		2	отчет	2	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
35	ПЗ 9. Особенности аннуляции бронирования при работе с турагентствами и корпоративными клиентами		2	отчет	2	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
36	Особенности продажи незабронированных мест в гостинице	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
37	ПЗ 10. Отработка навыков продажи незабронированных мест в гостинице		2	отчет	2	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
38	ПЗ 11. Особенности ведения документации службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы		2	отчет	2	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
39	Показатели эффективности деятельности службы бронирования и продаж гостиницы	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
40	ПЗ 12. Оценка эффективности деятельности службы бронирования и продаж гостиницы		2	отчет	2	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
Раздел 3. Правила формирования коммерческих предложений для клиентов гостиницы		34	8			
41	Современное состояние мирового гостиничного бизнеса и тенденции его развития	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
42	Современное состояние гостиничного бизнеса в России	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
43	Перспективы развития гостиничного бизнеса в РФ	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
44	Перспективы развития гостиничного бизнеса в Республике Карелия	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10

45	Коммерческое предложение: определение, виды, функции	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
46	Правила составления коммерческого предложения	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
47	ПЗ 13. Отработка навыков составления коммерческого предложения		2	отчет	2	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
48	Сегментирование клиентов. Определение целевых групп клиентов	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
49	ПЗ 14. Формирование предложений услуг гостиницы в зависимости от целевой аудитории		2	отчет	2	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
50	Понятие "тариф", виды тарифов на услуги гостиницы. Скидки от цены и особенности их применения	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
51	Правила и методы расчета базовой цены гостиничных услуг	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
52	Определение базовой цены на услуги гостиницы	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
53	Определение тарифов гостиничного предприятия	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
54	Программы лояльности для клиентов: понятие, цели и виды	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
55	Правила формирования программ лояльности клиентов	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
56	Гостиничные пакеты как способ продвижения услуг гостиницы	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
57	ПЗ 15. Формирование пакетов услуг гостиницы для различных категорий клиентов		2	отчет	2	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
58	Особенности выставочной деятельности в гостиничном бизнесе	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
59	Прямая продажа услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
60	Составление алгоритма презентации услуг гостиничного предприятия	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
61	ПЗ 16. Презентация услуг гостиницы		2	отчет	2	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
Раздел 4. Управление продажами гостиничного продукта		12	2			
62	Этапы процесса продажи гостиничного продукта. Стратегии увеличения продаж	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
63	Достоинства и недостатки программы All Inclusive	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
64	Автоматизированные системы управления продажами в гостиницах	2		конспект	1	
65	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж	2		конспект	1	
66	Новые гостиничные продукты и особенности их внедрения на рынок	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
67	План маркетинга для вывода на рынок нового гостиничного продукта	2		конспект	1	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
68	ПЗ 17. Разработка плана маркетинга для вывода на рынок нового гостиничного продукта		2	отчет	2	ПК 4.1-4.3, ОК 01-05,07,09,10
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		8	30			
1	Бронирование мест, регистрация и размещение потребителей услуг в гостинице.	2		Новые слова	1	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3
2	Практическое занятие 1. Диалоги. Бронирование мест в гостинице по телефону.		2	Задания	2	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3

	Чтение и перевод диалогов					
3	Практическое занятие 2. Драматизация диалогов по теме.		2	Задания	2	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3
4	Практическое занятие 3. Предоставление информации о наличии свободных мест. Диалоги.		2	Задания	2	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3
5.	Практическое занятие 4. Предоставление информации о стоимости проживания. Диалоги.		2	Диалоги	2	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3
6.	Практическое занятие 5.. Предоставление информации о имеющихся дополнительных услугах. Диалоги.		2	Задания	2	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3
7.	Введение разговорных клише по теме. «Общение с клиентом при регистрации».	2		Новые слова	1	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3
8.	Практическое занятие 6. Общение с клиентом при регистрации. Диалоги.		2	Задания	2	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3
9.	Заполнение документов при регистрации.	2		Новые слова	1	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3
10.	Практическое занятие 7.. Предварительное бронирование по телефону. Чтение диалогов.		2	Диалоги	2	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3
11.	Практическое занятие 8. Предварительное бронирование по телефону. Драматизация диалогов.		2	Диалоги	2	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3
12.	Практическое занятие 9. Внесение изменений в бронирование. Диалоги.		2	Диалоги	2	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3
13.	Практическое занятие 10. Заселение по предварительному бронированию. Диалоги.		2	Диалоги	2	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3
14.	Практическое занятие 11. Заселение без предварительного бронирования. Диалоги.		2	Диалоги	2	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3
15.	Выселение из гостиницы. Введение лексики и разговорных клише.	2		Конспект	1	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3
16.	Практическое занятие 12. Выселение из гостиницы. Диалоги.		2	Диалоги	2	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3
17.	Практическое занятие 13. Выселение из гостиницы от турагенства.Чтение диалогов.		2	Диалоги	2	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3
18.	Практическое занятие 14.. Выселение из гостиницы от турагенства.		2	Диалоги	2	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3
19.	Практическое занятие 15. Инсценировка диалогов. Зачет по теме.		2	Диалоги	2	ПК 4.1.,ПК 4.2, ПК 4.3
УП.04		108				
Учебная практика ПМ04. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж						
Виды работ						
1. Организация рабочего места		108			2	
2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия						
3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных						

<p>программ для приема заказа и обеспечения бронирования;</p> <p>4. Оформление бронирования с использованием телефона</p> <p>5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</p> <p>6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.</p> <p>7. Оформление индивидуального бронирования</p> <p>8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>10. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p> <p>16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>18. Создание отчетов по бронированию</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля</p>				
ПП.04	108			
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p>	108		3	

<p>8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p> <p>9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>15. Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</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 деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», учебно-производственной мастерской, учебного кабинета «Информатика и Информационные технологии в профессиональной деятельности».

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:

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

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь:

Лотки для бумаги

Уборные принадлежности

Корзина ждя мусора

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, 2018. - 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», 2017. – 144 с. – [гриф ФИРО].
3. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ёхина. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 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, 2019. - 256 с. <http://znanium.com>

5. Профессиональный стандарт. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07 мая 2015 г. № 282н.
6. Федеральный закон от 2012г. №184-ФЗ «О техническом регулировании».
7. Федеральный закон «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями на 13 июля 2015 г.)

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. 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», 2013. – 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. Казакевич Т.А., Ткалич А.И. Документационный сервис: учебник для студ. высш. учеб. заведений / Т.А.Казакевич, А.И.Ткалич. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 160 с.
8. 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.
9. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/Мазилкина Е.И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 207 с. <http://znanium.com>
10. Можяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис.- М.: АЛЬФА-М: ИНФРА-М, 2013.
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].

Интернет-ресурсы:

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

3.3. Организация образовательного процесса

Профессиональный модуль ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж 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.04 предусматривает выполнение обучающимися заданий 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.

Практика является обязательным разделом ООП и представляет собой вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку обучающихся. При реализации программы ПМ.04. 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 отчет, который соответствующим образом защищается.

Реализация программы ПМ.04 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж 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 расчета 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.

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

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

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 бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале			
ПК 4.1.- 4.3	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном деле; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам 	<p>Текущий контроль при проведении:</p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - тестирования; <p>Промежуточная аттестация в виде экзамена квалификационного</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"> - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - планировать и прогнозировать продажи; - проводить обучение персонала службы бронирования и продаж 	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> - защита отчетов по практическим занятиям; - 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 и т.д.

	<p>приемам эффективных продаж</p> <p>Действия: Планирование деятельности службы бронирования и продаж Оценка и планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Координация деятельности подчиненных Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж</p>		
Раздел 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж			
ПК 4.2.- 4.3	<p>Знания: - организационные и правовые основы деятельности службы бронирования и продаж; - подходы к сегментации клиентов, методики составления профиля клиента, особенности работы с различными категориями гостей; - регламенты службы бронирования и продаж; - нормативные документы регламентирующие работу службы бронирования и продаж; - особенности ведения переговоров: телефонных / личных; - особенности деловой электронной переписки; - особенности презентации объекта продажи; - стандарты работы и регламенты службы бронирования и продаж</p>	<p>Текущий контроль при проведении: - письменного/устного опроса; - тестирования;</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: - процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и</p>	<p>Текущий контроль: - защита отчетов по практическим занятиям; - оценка демонстрируемых</p>	<p>- Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям</p>

	<p>выделенными группами целевых клиентов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнять регламенты службы бронирования и продаж; - вести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную переписку, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике СР; - контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж; - разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов 	<p>умений, выполняемых действий в процессе практических занятий, учебной и производственной практики</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. - Точность оценки - Соответствие требованиям инструкций, регламентов - Рациональность действий
	<p>Действия: Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы Координация деятельности подчиненных Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж</p>		
		<p>Промежуточная аттестация в виде экзамена квалификационного</p>	

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 и спорта Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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

специальности 43.02.14 Гостиничное дело

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Сортавала 2021

ОДОБРЕНА
цикловой методической комиссией
специальных дисциплин сферы
обслуживания

Разработана в соответствии с Федеральным
государственным образовательным
стандартом специальности среднего
профессионального образования 43.02.14
«Гостиничное дело»

Протокол № 4
от «22» декабря 2021 г.

Заместитель директора по учебной работе
_____ Н.Б. Крылова

Председатель комиссии

_____ Захарова О.Г.

Автор:

_____ Л.А. Клибанюк

Преподаватель

Рецензент:

_____ Преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

11. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
12. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	13
13. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	14
14. УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	16
15. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	19

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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

1.1. Место учебной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Рабочая программа учебной практики УП.04 профессионального модуля ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж 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 бронирования и продаж.

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

В результате прохождения учебной практики обучающий должен освоить вид профессиональной деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж и соответствующие ему профессиональные компетенции:

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

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

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

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 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж:

Шифр	Наименование компетенций	Дескрипторы (показатели сформированности и	Умения	Знания
Раздел модуля 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале				
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности службы бронирования и продаж	- осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж	- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием; - принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы
		Оценивать и планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	- оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями рынка сегментации гостей, установленными нормативами и используемыми СР каналами сбыта гостиничного продукта; - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы	- методику определения потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - направленность работы подразделений службы бронирования и продаж; - функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; - рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; - виды каналов сбыта гостиничного

			бронирования и продаж	продукта - правила работы с информационной базой данных гостиницы
ПК 4.2	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов; -осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; -выделять целевой сегмент клиентской базы; -собирать и анализировать информацию потребностях целевого рынка; -ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; -разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; -выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; -планировать и прогнозировать продажи 	<ul style="list-style-type: none"> -организационные и правовые основы деятельности службы бронирования и продаж; - задачи, функции и особенности работы службы бронирования и продаж; - требования к сотрудникам службы; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; - подходы к сегментации клиентов, методики составления профиля клиента, особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учётом сегментации; - способы позиционирования СР и выделения его конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и

				<p>технологии продаж гостиничного продукта;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы ценообразования, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия; - методы максимизации доходов гостиницы; - методики оценки конкурентного окружения, - психологические модели потребительских мотиваций
		<p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p>	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения - организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с приоритетными для СР каналами сбыта; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта 	<ul style="list-style-type: none"> - кадровый состав службы бронирования и продаж, его функциональные обязанности; - квалификационные характеристики должностей (профессий) гостиничной сферы; - профессиональные компетенции сотрудника службы бронирования и продаж гостиницы и основы его самопрезентации; - требования к персоналу СР; - порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы бронирования и продаж гостиницы; - каналы сбыта:

			внешние, в частности, gds, и внутренние – и особенности работы с ними
		Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	<ul style="list-style-type: none"> - выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности
		Координация деятельности подчиненных	<ul style="list-style-type: none"> - виды стимулирования труда персонала службы бронирования и продаж, их эффективность; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями
			<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять алгоритм рассмотрения заявок на бронирование; - выполнять бронирование для гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг в гостинице; - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; - оформлять заявки на бронирование; - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест; - выполнять регламенты службы
			<ul style="list-style-type: none"> - организацию службы бронирования и продаж; - стандарты качества обслуживания при бронировании и продажах; - виды заявок и действия по ним; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; - способы резервирования мест в гостиницах; - взаимодействие гостиниц с различными организациями; - регламенты службы бронирования и продаж; - нормативные документы

			<p>бронирования и продаж;</p> <ul style="list-style-type: none"> - формировать фонд нормативных и технических документов службы бронирования и продаж на современном уровне; - организовывать подготовку к работе необходимых ресурсов: клиентские базы, базы партнерских компаний; программы бронирования, бланки договоров, бланки заявок, графики заезда, карты движения номерного фонда, иные ресурсы и эффективного их использования; - вести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную переписку, презентовать объект продажи, ориентироваться в ценовой политике СР; - проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж 	<p>регламентирующие работу службы бронирования и продаж;</p> <ul style="list-style-type: none"> - документооборот службы бронирования и продаж; - особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово-расчетных документов; - порядок регистрации документов и ведения контроля их исполнения; - перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; - особенности ведения переговоров: телефонных / личных; - особенности деловой электронной переписки; - особенности презентации объекта продажи; - особенности ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия; - методы расчета цены гостиничных услуг и управления доходами; - понятие и
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				варианты тарифов
		Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	- осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса	- особенности взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы;
		Управление конфликтными ситуациями в службе бронирования и продаж	- информировать сотрудников службы бронирования и продаж о методах урегулирования конфликтных ситуаций	- правила поведения в конфликтных ситуациях; - правила работы с возражениями гостей
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж	- контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж; - анализировать результаты деятельности; - разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	- стандарты обслуживания и регламенты службы бронирования и продаж; - критерии и показатели качества деятельности; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - категории гостей и особенности обслуживания; - современные методы и технологии повышения эффективности работы по сбыту гостиничного продукта
		Выявление показателей качества работы службы бронирования и продаж	- выбирать и определять показатели качества работы службы бронирования и продаж, - определять	- критерии и методы оценки качества работы службы бронирования и продаж; - критерии эффективности

			<p>эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p>- разрабатывать и представлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта</p>	<p>работы персонала гостиницы по продажам;</p> <p>виды отчетности по продажам</p>
		<p>Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>	<p>- контролировать соблюдение сотрудниками службы бронирования и продаж требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей</p>	<p>- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей</p>
<p>Раздел модуля 2. Применение иностранного языка в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж</p>				
ПК 4.2	<p>Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p>	<p>- процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями гостиничного продукта и рынка, преимуществами отеля и выделенными группами целевых клиентов</p>	<p>- организационные и правовые основы деятельности службы бронирования и продаж;</p> <p>- подходы к сегментации клиентов, методики составления профиля клиента, особенности работы с различными категориями гостей</p>
		<p>Координация деятельности подчиненных</p>	<p>- выполнять регламенты службы бронирования и продаж;</p> <p>- вести телефонные и личные переговоры с клиентами, электронную переписку, презентовать объект продажи,</p>	<p>- регламенты службы бронирования и продаж;</p> <p>- нормативные документы регламентирующие работу службы бронирования и продаж;</p> <p>- особенности</p>

			ориентироваться в ценовой политике СР	ведения переговоров: телефонных / личных; - особенности деловой электронной переписки; - особенности презентации объекта продажи
ПК 4.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества продажи гостиничного продукта	Оценка выполнения сотрудниками стандартов работы и регламентов службы бронирования и продаж	- контролировать выполнение сотрудниками стандартов работы с клиентами и регламентов службы бронирования и продаж; - разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов	- стандарты работы и регламенты службы бронирования и продаж
Спецификация общих компетенций при прохождении учебной 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 поиск, анализ и интерпретацию	Проведение анализа полученной	- определять задачи поиска информации; - определять	- виды информационных источников

	информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	необходимые источники информации; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска	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 - 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 бронирования и продаж; - принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном	- излагать свои мысли на государственном языке; - оформлять документы	- правила предоставления гостиничных услуг; - речевые стандарты при общении с гостями

	учетом особенностей социального и культурного контекста	языке. 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 бронирования и продаж; - 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

			<p>объяснить свои действия (текущие и планируемые);</p> <p>- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	направленности
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

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

Всего – 108 часов (3 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 бронирования и продаж, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе 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

Наименование видов работ	Виды работ и содержание учебного материала	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
УП.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		108	
Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале, в том числе на иностранном языке	Инструктаж по охране труда на рабочем месте. Организация рабочего места сотрудника службы бронирования и продаж. Режим работы. График работы.	6	2
	Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия	6	2
	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования	6	2
	Оформление бронирования с использованием телефона	6	2
	Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора		
	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	6	2
	Оформление индивидуального бронирования	6	2
	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	6	2
	Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	6	2
	Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров	6	2
	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	6	2
	Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	6	2
	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	6	2
Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	6	2	

	Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда	6	2
	Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам	6	2
	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	6	2
	Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля	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.04 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.

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

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению учебной практики Оснащение учебной практики:

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

Технические средства:

- компьютер, принтер, сканер, модем.

4.2 Информационное обеспечение обучения. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Интернет-ресурсы:

1. Войтик Н.В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н. В. Войтик. - М.: ФЛИНТА, 2018. - 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», 2017. – 144 с. – [гриф ФИРО].
3. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А.Ёхина. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 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, 2019. - 256 с. <http://znanium.com>

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

6. Федеральный закон от 2012г. №184-ФЗ «О техническом регулировании».

7. Федеральный закон «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями на 13 июля 2015 г.)

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. 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», 2013. – 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. Казакевич Т.А., Ткалич А.И. Документационный сервис: учебник для студ. высш. учеб. заведений / Т.А.Казакевич, А.И. Ткалич. - М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 160 с.

8. 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.

9. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие / Мазилкина Е.И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 207 с. <http://znanium.com>

10. Можяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис.- М.: АЛЬФА-М: ИНФРА-М, 2013.

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].

4.3. 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.

4.4. 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 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	<ul style="list-style-type: none"> - Получение практического опыта в осуществлении планирования, деятельности службы бронирования и продаж; - 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 бронирования и продаж, в т.ч. на иностранном языке. 	Наблюдение за деятельностью обучающегося в период прохождения учебной практики
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> - Получение практического опыта по организации и стимулировании деятельности службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы бронирования и продаж; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке. - организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы бронирования и продаж; - проводить тренинги и производственный инструктаж 	

	<p>работников службы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы бронирования и продаж; организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля 	
<p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Получение практического опыта по контролю текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества; - анализировать результаты деятельности; - разрабатывать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов - контролировать выполнение работниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж; 	
<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; 	<p>Наблюдение за деятельностью обучающегося в период прохождения учебной практики</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - 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 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	<ul style="list-style-type: none"> понимание значимости своей профессии. 	

общечеловеческих ценностей	
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
----------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

	<i>Балл (отметка)</i>	<i>Вербальный аналог</i>
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих

МДК 05.01 Освоение профессии 25627 Портъё

МДК 05.02 Освоение профессии 11695 Горничная

МДК 05.03 Освоение профессии 20015 Агент по закупкам

специальности 43.02.14 Гостиничное дело

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

ОДОБРЕНА
цикловой методической комиссией
специальных дисциплин

протокол № _____
от _____ 2019

Председатель ЦМК _____ Н.И. Никитина

Автор: _____ Н.А. Исаева
Преподаватель без квалификационной
категории

Рецензент: _____ В.З. Егорова
Преподаватель высшей квалификационной
категории

Составлена в соответствии с
федеральным государственным
образовательным стандартом среднего
профессионального образования по
специальности 43.02.14 Гостиничное
дело

Заместитель директора по учебной
работе _____ Т.С. Колобук

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

МДК 05.01. Освоение профессии 25627 Портье.

МДК 05.02. Освоение профессии 11695 Горничная.

МДК 05.03. Освоение профессии 20015 Агент по закупкам

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. 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 следующие виды профессиональной деятельности соответствующие им профессиональные компетенции:

МДК 05.01. Освоение профессии 25627 Портье

ПК 5.1. Осуществлять прием, размещение и регистрацию гостей, организовывать их выписку.

ПК 5.2. Осуществлять информирование клиентов об услугах гостиницы, расположении городских достопримечательностей и др.

ПК 5.3. Осуществлять контроль качества работы сотрудников гостиницы, организовывать мероприятия, направленные на улучшение сервиса.

МДК 05.02. Освоение профессии 11695 Горничная

ПК 5.4. Проводить уборочные работы в различных помещениях гостиницы.

ПК 5.5. Подготавливать и эксплуатировать уборочный инвентарь и моющие средства в процессе уборки.

ПК 5.6. Организовывать и контролировать работу персонала хозяйственной службы.

МДК 05.03. Освоение профессии 20015 Агент по закупкам

ПК 5.7. Закупать товары и услуги, необходимые для функционирования гостиницы

ПК 5.8. Выявлять потенциальных поставщиков и устанавливать с ними долгосрочные связи и партнерские отношения

ПК 5.9. Заключать договоры купли-продажи и осуществлять документальное сопровождение закупок.

ПК 5.10. Осуществлять контроль собственной профессиональной деятельности и деятельности поставщиков.

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 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

МДК 05.01. Освоение профессии 25627 Портъё	
Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none">- выполнения работ по профессии портъё;- приёма, регистрации и размещения гостей;- предоставления информации гостям об услугах гостиницы, расположении городских достопримечательностей и др.;- составления документации для регистрации посетителей в гостинице;- контроля качества услуг, предоставляемых в гостинице;- подготовки счетов и организации отъезда гостей;- оформления документов, необходимых для осуществления работы по профессии портъё;- обеспечения безопасности имущества клиентов гостиницы.
Уметь	<ul style="list-style-type: none">- соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда;- информировать потребителя об основных и дополнительных услугах гостиницы;- вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;- использовать этику делового общения;- контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы;- оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов, и организовывать мероприятия, направленные на их устранение;- немедленно информировать руководителя о жалобах гостя по поводу пропажи вещей, одновременно принимая меры к их розыску.
Знать	<ul style="list-style-type: none">- основные и дополнительные услуги гостиницы;- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха,- этику делового общения;- нормативную документацию, регламентирующую деятельность портъё;- организационную структуру гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы;- методы контроля качества работы портъё;- правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов, и организации мероприятий, направленных на их устранение;- правила общения с клиентами;- трудовое законодательство и правила охраны труда.
МДК 05.02. Освоение профессии 11695 Горничная	

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> - выполнения работ по профессии горничной; - осуществления различных видов уборочных работ в помещениях гостиницы; - замены постельного белья в номере; - комплектации гостиничного номера; - подбора инвентаря и моющих средств для осуществления различных видов уборочных работ; - оформления документов, необходимых для осуществления работы по профессии горничной; - обеспечения безопасности имущества клиентов гостиницы.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда; - производить уборку номеров, гостевых помещений в соответствии с заданием и принятыми стандартами; - комплектовать уборочную тележку в зависимости от полученного задания; - следить за сохранностью и исправностью имеющегося в номере оборудования и инвентаря, своевременно сообщать руководству обо всех неисправностях; - немедленно информировать руководителя о жалобах гостя по поводу пропажи вещей, одновременно принимая меры к их розыску.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> - общепринятые нормы и установленные в гостинице стандарты проведения уборочных работ в номерах и помещениях общего пользования; - последовательность проведения уборочных работ; - нормативную документацию, регламентирующую деятельность горничной; - организационную структуру гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы; - методы контроля качества работы горничной; - правила общения с клиентами и поведения во время проведения уборочных работ; - трудовое законодательство и правила охраны труда.
МДК 05.03. Освоение профессии 20015 Агент по закупкам	
Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> - работы с поставщиками товаров и услуг для гостиничных предприятий; - составления документации, необходимой для сопровождения закупок; - ведения переговоров с поставщиками товаров и услуг; - определения эффективности закупочной деятельности.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> - выявлять потенциальных поставщиков товаров и услуг; - устанавливать связи с поставщиками; - заключать договоры купли-продажи с определением характера, объема поставок и условий оплаты; - производить наличный и безналичный расчет; - проводить оценку качества закупаемых товаров и услуг; - использовать этику делового общения при ведении переговоров с поставщиками.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> - нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность агента по закупкам; - принципы организации работ по закупкам товаров и услуг;

	<ul style="list-style-type: none">- требования к качеству закупаемых товаров, методы и средства его определения при закупке;- правила заполнения документов, необходимых для сопровождения закупок;- организацию складского хозяйства;- нормы и правила делового этикета;- трудовое законодательство и правила охраны труда.
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной нагрузки	Учебная нагрузка обучающихся			Практика	
			Во взаимодействии с преподавателем			Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	4	5	6	7	8	9
ПК 5.1 – 5.3 ОК 01-11	МДК 05.01. Освоение профессии 25627 Портъе	90	90	40	-		
ПК 5.4 – 5.6 ОК 01-11	МДК 05.02. Освоение профессии 11695 Горничная	60	60	20	-		
ПК 5.7 – 5.10 ОК 01-11	МДК 05.03. Освоение профессии 20015 Агент по закупкам	110	110	40	-		
ПК 5.1 – 5.10 ОК 01-11	Учебная и производственная практика	216				-	216
	Всего	476	260	100	-	-	216

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

№ занятия	Наименование разделов и тем, содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Лекции	ПЗ	Тематика домашнего задания	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5	6	7
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих		160	100			
2 курс обучения						
МДК 05.02. Освоение профессии 11695 Горничная		40	20			
Раздел 1. Организация работы административно-хозяйственной службы гостиницы		16	2			
1	Административно-хозяйственная служба, ее место и роль в работе гостиницы	2		Конспект	1	ПК 5.4-5.6, ОК 01-11
2	Нормативные документы, регулирующие работу горничной	2		Конспект	1	
3	Штатное расписание службы горничных в зависимости от вместимости и назначения гостиницы	2		Конспект	1	
4	Профессиональный стандарт горничной. Квалификационные требования, предъявляемые к горничной	2		Конспект	1	
5	Документация, необходимая для организации работы службы горничных. Housekeeping report	2		Конспект	1	
6	Правила охраны труда и техники безопасности горничной на рабочем месте	2		Конспект	1	
7	Правила поведения горничной во время работы	2		Конспект	1	
8	ПЗ 1. Решение ситуационных задач		2	Отчет	2	
9	Контроль качества уборки номеров, гостевых и служебных зон	2		Конспект	1	
Раздел 2. Технология работ по уборке различных видов помещений гостиницы		24	18			
10	Инвентарь и оборудование для уборки. Средства для уборки	2		Конспект	1	ПК 5.4-5.6, ОК 01-11
11	Подготовка горничной к работе. Униформа горничной и правила ее использования	2		Конспект	1	
12	ПЗ 2. Отработка навыков комплектации тележки горничной		2	Отчет	2	
13	Уборка гостевых номеров, ее виды и особенности	2		Конспект	1	
14	Технология уборки номеров после выезда гостей, в процессе проживания гостей	2		Конспект	1	
15	ПЗ 3. Отработка навыков уборки номеров после выезда гостей		2	Отчет	2	
16	ПЗ 4. Отработка навыков уборки номеров в процессе проживания гостей		2	Отчет	2	
17	ПЗ 5. Отработка навыков уборки сан.узлов		2	Отчет	2	
18	Дополнительные услуги по уборке номеров: вечерний сервис, экспресс-уборка	2		Конспект	1	

19	Составление графика генеральной уборки номеров	2		Конспект	1	ПК 5.4-5.6, ОК 01-11
20	ПЗ 6. Отработка навыков генеральной уборки номеров		2	Отчет	2	
21	Комплектация гостиничных номеров продукцией индивидуального пользования. Информационная папка для гостей	2		Конспект	1	
22	Озеленение и украшение гостиничных интерьеров	2		Конспект	1	
23	ПЗ 7. Отработка навыков комплектации гостиничных номеров		2	Отчет	2	
24	Организация уборки номеров, занятых VIP-гостями.	2		Конспект	1	
25	Технология уборки гостевых зон гостиницы	2		Конспект	1	
26	ПЗ 8. Отработка навыков уборки гостевых зон гостиницы		2	Отчет	2	
27	ПЗ 9. Отработка навыков уборки предприятий питания гостиницы		2	Отчет	2	
28	Организация работы прачечной и бельевого хозяйства	2		Конспект	1	
29	Оборудование прачечных, химчисток в современных гостиницах	2		Конспект	1	
30	ПЗ 10. Отработка навыков работы с бельем		2	Отчет	2	
Производственная практика по МДК 05.02. Освоение профессии 11695 Горничная		72				
ПП.05 Виды работ: Ознакомиться с рабочим местом горничной в гостинице, изучить нормативные документы, регулирующие работу горничной. Ознакомиться с местом хозяйственной службы в организационной структуре гостиницы. Ознакомиться с инвентарем и моющими средствами, которые горничные используют для работы, самостоятельно осуществить комплектацию уборочной тележки горничной. Ознакомиться со стандартами уборки гостиничных номеров и гостевых зон гостиницы, самостоятельно произвести уборку номера в период проживания гостя. Самостоятельно произвести уборку номера после выезда гостя, произвести комплектацию номера стандартными и дополнительными принадлежностями. Самостоятельно произвести уборку сан.узла. Самостоятельно произвести генеральную уборку номера. Самостоятельно произвести уборку гостевых зон гостиницы. Самостоятельно заполнить документы, необходимые для организации работы горничной. Ознакомиться с методами осуществления контроля качества работы горничной, участвовать в мероприятиях по контролю		72			3	
3 курс обучения						
МДК 05.01. Освоение профессии 25627 Портъё		50	40			
Раздел 1. Основы работы современной гостиницы. Квалификационные требования, предъявляемые к портъё		12	-			
1	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	2		Конспект	1	ПК 5.1-5.3, ОК 01-11

2	Организационные документы, регулирующие работу современной гостиницы. Правила проживания в гостинице: назначение и содержание документа	2		Конспект	1	ПК 5.1-5.3, ОК 01-11
3	Должностная инструкция: назначение и содержание документа. Должностная инструкция портье гостиницы	2		Конспект	1	
4	Профессиональный стандарт портье. Квалификационные требования, предъявляемые к портье	2		Конспект	1	
5	Организационная структура гостиничного предприятия. Организационная структура гостиницы в зависимости от ее вместимости и назначения	2		Конспект	1	
6	Основные и дополнительные услуги гостиницы	2		Конспект	1	
Раздел 2. Функциональные обязанности портье гостиницы		18	30			
7	Организация работы службы приема и размещения	2		Конспект	1	ПК 5.1-5.3, ОК 01-11
8	Категории клиентов. Тарифы гостиницы для различных категорий клиентов	2		Конспект	1	
9	Процесс бронирования гостиничного номера	2		Конспект	1	
10	Оформление документации на бронирование номеров	2		Конспект	1	
11	ПЗ 1. Разбор ситуационных задач по бронированию номеров, аннуляции бронирования и внесению изменений в бронирование		2	Отчет	2	
12	ПЗ 2. Нестандартные ситуации, возникающие при работе с бронированиями		2	Отчет	2	
13	Прием и размещение клиентов гостиницы	2		Конспект	1	
14	Правила регистрации в гостинице граждан РФ, иностранных граждан	2		Конспект	1	
15	Правила заполнения документов для регистрации в гостинице граждан РФ, иностранных граждан	2		Конспект	1	
16	ПЗ 3. Назначение номера и поселение в него. Порядок замены номера		2	Отчет	2	
17	ПЗ 4. Разбор ситуационных задач по заселению гостей		2	Отчет	2	
18	ПЗ 5. Нестандартные ситуации, возникающие при заселении гостей		2	Отчет	2	
19	ПЗ 6. Разбор ситуационных задач по заселению иностранных граждан		2	Отчет	2	
20	ПЗ 7. Работа с клиентами во время их проживания в гостинице		2	Отчет	2	
21	ПЗ 8. Работа с клиентами во время их проживания в гостинице		2	Отчет	2	
22	ПЗ 9. Информирование клиентов		2	Отчет	2	
23	ПЗ 10. Правила поведения портье в экстраординарных ситуациях		2	Отчет	2	
24	ПЗ 11. Правила поведения портье в экстраординарных ситуациях		2	Отчет	2	
25	Выезд гостя из гостиницы	2		Конспект	1	
26	Правила расчета оплаты за услуги проживания	2		Конспект	1	
27	ПЗ 12. Правила работы с кассой и денежными средствами клиентов		2	Отчет	2	
28	ПЗ 13. Оформление документации при выезде гостя из гостиницы		2	Отчет	2	
29	ПЗ 14. Разбор ситуационных задач по выезду клиентов из гостиницы		2	Отчет	2	

30	ПЗ 15. Нестандартные ситуации, возникающие при выезде гостей		2	Отчет	2	ПК 5.1-5.3, ОК 01-11
Раздел 3. Профессиональная этика и стандарты общения портье с клиентами. Работа с жалобами клиентов		14	4			
31	Понятие "деловой этикет". Основные правила делового этикета портье	2		Конспект	1	ПК 5.1-5.3, ОК 01-11
32	Телефонный этикет. Основные правила ведения телефонных переговоров	2		Конспект	1	
33	ПЗ 16. Отработка навыков общения по телефону		2	Отчет	2	
34	Правила написания деловых писем и ведения деловой переписки	2		Конспект	1	
35	ПЗ 17. Отработка навыков ведения деловой переписки		2	Отчет	2	
36	Жалобы в работе гостиницы. Алгоритм работы с жалобами, поступающими от клиентов	2		Конспект	1	
37	Правила поведения портье в случае поступления жалобы от клиента	2		Конспект	1	
38	Понятие "конфликт". Виды конфликтов. Стили разрешения конфликтных ситуаций	2		Конспект	1	
39	Правила поведения портье в конфликтных ситуациях с клиентами	2		Конспект	1	
Раздел 4. Контроль работы портье со стороны руководства		6	6			
40	Стандарты обслуживания клиентов на разных этапах работы портье	2		Конспект	1	ПК 5.1-5.3, ОК 01-11
41	ПЗ 18. Разработка стандартов обслуживания для персонала гостиницы		2	Отчет	2	
42	Контроль в работе гостиницы. Виды контроля. Методы и формы контроля	2		Конспект	1	
43	ПЗ 19. Метод "Тайный покупатель" как способ контроля качества работы портье		2	Отчет	2	
44	ПЗ 20. Порядок передачи смен в службе приема и размещения		2	Отчет	2	
45	Обобщение учебного материала. Зачетная работа	2		Конспект	1	
Производственная практика по МДК 05.01. Освоение профессии 25627 Портье		72				
Виды работ: Ознакомиться с рабочим местом портье гостиницы, оборудованием, установленном на нем. Самостоятельно изучить нормативную документацию гостиницы, необходимую для организации работы портье, организационную структуру гостиницы, основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Ознакомиться с правилами делового общения, установленными в гостинице. Использовать этику делового общения в процессе общения с клиентами и правила ведения телефонных переговоров в ходе ответа на телефонные звонки. Ознакомиться со стандартами приема, размещения и регистрации клиентов в гостинице, самостоятельно осуществить прием, размещение и регистрацию клиентов. Ознакомиться со стандартами выписки гостей, правилами расчета оплаты за проживание и оказанные дополнительные услуги, самостоятельно осуществить выписку гостей, рассчитать оплату за проживание и оказанные дополнительные услуги. Ознакомиться со стандартами обслуживания гостей в процессе проживания в гостинице, в т.ч. самостоятельно осуществить информирование клиента об основных и дополнительных услугах гостиницы, расположении городских достопримечательностей и др.		72			3	

Ознакомиться с методами осуществления контроля качества работы портье гостиницы, участвовать в осуществлении контроля качества работы портье гостиницы. Изучить правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов, и организации мероприятий, направленных на их устранение, участвовать в рассмотрении поступающих претензий						
4 курс обучения						
МДК 05.03. Освоение профессии 20015 Агент по закупкам		70	40			
Раздел 1. Основы закупочной деятельности		24	12			
1	Сущность и содержание закупочной деятельности на гостиничном предприятии. Служба закупок и ее место в структуре управления гостиницей	2		Конспект	1	ПК 5.7-5.10, ОК 01-11
2	Основные нормативно-правовые документы, регулирующие закупочную деятельность в РФ	2		Конспект	1	
3	Законодательные основы закупочной деятельности в РФ	2		Конспект	1	
4	ПЗ 1. Государственное регулирование торгово-закупочной деятельности в РФ		2	Отчет	2	
5	Должностные обязанности агента по закупкам. Нормативные документы, регулирующие его деятельность	2		Конспект	1	
6	ПЗ 2. Разработка пакета документов, регулирующих закупочную деятельность предприятия		2	Отчет	2	
7	Информационное обеспечение закупочной деятельности в гостинице. Источники информации о рынке и поставщиках	2		Конспект	1	
8	ПЗ 3. Сбор и анализ информации о рынке поставщиков продукции для гостиниц		2	Отчет	2	
9	Сущность и содержание плана материально-технического снабжения гостиницы	2		Конспект	1	
10	Особенности процесса приобретения услуг	2		Конспект	1	
11	Альтернатива закупочной деятельности: "производить или покупать"	2		Конспект	1	
12	ПЗ 4. Оценка ситуации и принятие решения в условиях альтернативы "производить или покупать"		2	Отчет	2	
13	Методы определения потребности предприятия в ресурсах	2		Конспект	1	
14	ПЗ 5. Разработка плана закупок		2	Отчет	2	
15	Планирование закупок и методы закупок	2		Конспект	1	
16	Определение объемов закупок продукции. Виды закупок	2		Конспект	1	
17	ПЗ 6. Определение оптимальных объемов закупок		2	Отчет	2	
18	Итоговое тестирование по разделу	2		Конспект	1	
Раздел 2. Основные этапы процесса закупок		30	22			
19	Этапы процесса закупки продукции для гостиницы	2		Конспект	1	ПК 5.7-5.10, ОК 01-11
20	ПЗ 7. Планирование процесса закупок		2	Отчет	2	
21	Категории поставщиков и критерии их оценки	2		Конспект	1	

22	Методики выбора поставщиков. Последовательность действий по организации тендера	2		Конспект	1	ПК 5.7-5.10, ОК 01-11
23	ПЗ 8. Подготовка документации для организации тендера		2	Отчет	2	
24	ПЗ 9. Выбор поставщика на основе разработанных критериев		2	Отчет	2	
25	Установление связей с поставщиками. Правила ведения переговоров	2		Конспект	1	
26	ПЗ 10. Ведение переговоров с поставщиками об условиях поставки		2	Отчет	2	
27	Значение, виды и содержание договора поставки (купли-продажи)	2		Конспект	1	
28	ПЗ 11. Оформление договора купли- продажи (поставки) продукции		2	Отчет	2	
29	Значение, виды и содержание договора доставки. Страхование груза при его транспортировке	2		Конспект	1	
30	ПЗ 12. Оформление договора доставки продукции различных видов		2	Отчет	2	
31	Организация учёта и ведение заказов на поставку	2		Конспект	1	
32	Сопроводительные документы при поставке продукции	2		Конспект	1	
33	ПЗ 13. Оформление сопроводительных документов при поставке продукции		2	Отчет	2	
34	Организация расчетов с поставщиками наличными денежными средствами	2		Конспект	1	
35	ПЗ 14. Документальное оформление расчетов с поставщиками наличными денежными средствами		2	Отчет	2	
36	Организация безналичных расчетов с поставщиками	2		Конспект	1	
37	ПЗ 15. Документальное оформление безналичных расчетов с поставщиками		2	Отчет	2	
38	Отражение расчетов с поставщиками в регистрах учета и расчет задолженности. Сверка расчетов.	2		Конспект	1	
39	Организация приемки поставляемой продукции	2		Конспект	1	
40	ПЗ 16. Документальное оформление приемки поставляемой продукции		2	Отчет	2	
41	Методы оценки качества закупаемой продукции	2		Конспект	1	
42	Организация складского учета. Функциональные обязанности кладовщика	2		Конспект	1	
43	ПЗ 17. Оформление документации по движению материальных ценностей на складе		2	Отчет	2	
44	Итоговое тестирование по разделу	2		Конспект	1	
Раздел 3. Оценка закупочной деятельности		16	6			
45	Показатели, характеризующие материально-техническое снабжение предприятия	2		Конспект	1	ПК 5.7-5.10, ОК 01-11
46	Правила анализа показателей, характеризующие материально-техническое снабжение предприятия	2		Конспект	1	
47	ПЗ 18. Расчет и анализ показателей, характеризующих материально-техническое снабжение предприятия		2	Отчет	2	
48	Анализ структуры издержек снабжения и выявление путей их снижения	2		Конспект	1	
49	ПЗ 19. Расчет и анализ показателей структуры издержек снабжения		2	Отчет	2	
50	Анализ отношений покупатель-поставщик	2		Конспект	1	

51	ПЗ 20. Составление матрицы удовлетворенности покупателя и поставщика		2	Отчет	2	ПК 5.7-5.10, ОК 01-11
52	Стратегическое планирование при управлении закупками	2		Конспект	1	
53	Информационные системы и технологии, используемые для управления поставками	2		Конспект	1	
54	Информационные системы и технологии, используемые для управления поставками	2		Конспект	1	
55	Обобщение учебного материала. Зачетная работа	2		Конспект	1	
Производственная практика по МДК 05.03. Освоение профессии 20015 Агент по закупкам		72				
ПП.05 Виды работ: Изучение организации закупочной деятельности на предприятии, нормативных документов, регулирующих закупочную деятельность. Изучение рынка продукции для гостиничных предприятий, определение потребностей гостиницы товарах и услугах. Изучение методики выбора поставщика, установление связей с поставщиками. Оформление документации по поставке и доставке продукции от поставщика. Оформление документации по оплате поставщику задолженности. Оформление документации по приемке закупленных товаров на склад Оценка качества закупленных товаров и услуг Анализ результатов закупочной деятельности предприятия, расчет показателей		72			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).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение рабочей программы профессионального модуля

Материально-техническое обеспечение реализации рабочей программы профессионального модуля (наличие учебных кабинетов, оборудование учебных кабинетов, наличие технических средств обучения, оборудование учебно-производственной мастерской) соответствуют требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

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

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные документы:

1. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01.

2. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01.

3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

4. Постановление Правительства РФ от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации"

5. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ.

6. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ)

7. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ.

8. О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ

9. Об информации, информатизации и защите информации: федер. закон от 20.02.95 №24-ФЗ.

10. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"

11. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86

12. Постановление Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

13. Постановление Министерства труда РФ от 17.05.1999 (ред. от 10.10.2002) «О квалификационных требованиях (профессиональных стандартах) к основным должностям работников туристской индустрии»

14. Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа"

15. Приказ Минфина РФ от 13 декабря 1993 года №121 «Об утверждении форм документов строгой отчетности».

16. Постановление Правительства РФ от 9 июня 2003 г. N 335 «Об утверждении положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, а также порядка аннулирования визы»

17. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ

18. 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. Учебное пособие. - М: Издательский центр «Академия». 2011

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения. Учебник. - М: Издательский центр «Академия». 2011

2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Учебное пособие. – М.: 2012

2. Баррат К., Уайтхед М. Покупки для бизнеса. Что такое снабжение – М.: Олимп-Бизнес, 2012.

3. Бурдаева Е.С. Коммерческие закупки: взгляд изнутри. – СПб.: Питер-Пресс, 2016. – 450 с.

3. Вакуленко Р.Я. Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Вакуленко Р.Я., Кочкурова Е.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Логос, Университетская книга, 2008.— 320 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9062>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

4. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. Учебник. - М: Издательский центр «Академия». 2012

4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015

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

6. Ишимцева К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М

5. Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А. Технология гостиничного сервиса. Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2011

7. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. 5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с.

6. Кусков А.С. Гостиничное дело [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кусков А.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010.— 328 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/939>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

8. Линдерс М., Джонсон Ф., Флинн А., Фирон Г. «Управление закупками и поставками». – М.: «Юнити-Дана», 2017. – 751 с.

7. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.—

Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15714>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

8. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. – Москва: Альфа-М- ИНФРА-М, 2011.

9. Столлкамп Т. Поставщики. От противостояния к сотрудничеству - М.: Вильямс, 2006. – 256 с.

9. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

10. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

Интернет-ресурсы:

1. Практика работы службы хаус-кипинг для успешной деятельности гостиницы [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

stroimhotel.ru/Files/Files/pdf/Metodology/Metod/10.pdf

2. Практическое руководство для горничной гостиницы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: stroimhotel.ru/Files/Files/pdf/Metodology/Metod/13.pdf

3. Карелия. Туристский портал. ГБУ "Информационный туристский центр Республики Карелия" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ticrk.ru/>

4. Федеральное агентство по туризму Министерства культуры РФ. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>

5. Портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotel.ru>

6. Гостиничный бизнес. Журнал Отель [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hotelline.ru>

3.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает прохождение производственной практики после освоения каждого МДК профессионального модуля. Производственная практика проводится на предприятиях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в п.1.5. ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Обязательным условием допуска к производственной практике является освоение следующих профессиональных модулей: ПМ01. Организация деятельности сотрудников службы приемы и размещения, ПМ03. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, и следующих учебных дисциплин: ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе, 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 Безопасность жизнедеятельности, ОГСЭ03 Иностранный язык в профессиональной деятельности.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

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 должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

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 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)	Критерии оценки
ПК 5.1. Осуществлять прием, размещение и регистрацию гостей, организовывать их выписку.	Тестирование Собеседование Экзамен Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	60% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
ПК 5.2. Осуществлять информирование клиентов об услугах гостиницы, расположении городских достопримечательностей и др.		
ПК 5.3. Осуществлять контроль качества работы сотрудников гостиницы, организовывать мероприятия, направленные на улучшение сервиса.		
ПК 5.4. Проводить уборочные работы в различных помещениях гостиницы.		
ПК 5.5. Подготавливать и эксплуатировать уборочный инвентарь и моющие средства в процессе уборки.		
ПК 5.6. Организовывать и контролировать работу персонала хозяйственной службы.		
ПК 5.7. Закупать товары и услуги, необходимые для функционирования гостиницы		
ПК 5.8. Выявлять потенциальных поставщиков и устанавливать с ними долгосрочные связи и партнерские отношения		
ПК 5.9. Заключать договоры купли-продажи и осуществлять документальное сопровождение закупок.		
ПК 5.10. Осуществлять контроль собственной профессиональной деятельности и деятельности поставщиков.		
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Ситуационная задача Ролевая игра Собеседование	Оценка результата Оценка

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

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

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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего 25627 Портъе

специальности 43.02.14 Гостиничное дело

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

ОДОБРЕНА
цикловой методической комиссией
специальных дисциплин

протокол № _____
от _____ 2017

Председатель ЦМК _____ Н.И. Никитина

Автор: _____ Н.А. Исаева
Преподаватель высшей квалификационной
категории

Рецензент: _____
Преподаватель высшей квалификационной
категории

Составлена в соответствии с
федеральным государственным
образовательным стандартом среднего
профессионального образования по
специальности 43.02.14 Гостиничное
дело

Заместитель директора по учебной
работе _____ Т.С. Колобук

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего 25627 Портъе

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего 25627 Портъе 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 Выполнение работ по профессии, должности служащего и соответствующие ему профессиональные компетенции:

ПК 5.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей

ПК 5.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

ПК 5.3 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы 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.05 Выполнение работ по должности служащего 25627 Портъе:

Шифр	Наименование компетенций	Дескрипторы (показатели сформированности)	Умения	Знания
Раздел 1. Организация и технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портъе				
ПК 5.1	Принимать, регистрировать и размещать гостей	Организация деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	- осуществлять организацию деятельности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей; - регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных	- функциональные обязанности служащего по приемке, регистрации и размещению гостей; - стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; - критерии и показатели качества обслуживания; - правила работы с информационной базой данных гостиницы; - принципы

			<p>мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих);</p> <ul style="list-style-type: none"> - составлять и обрабатывать необходимую документацию 	<p>взаимодействия службы приёма и размещения с другими отделами гостиницы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - стандартное оборудование службы приема и размещения; - порядок технологии обслуживания: приема, регистрации и размещения гостей; - правила приема, регистрации и индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей, регистрации иностранных гостей; - правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей
ПК 5.2	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	Организация деятельности служащего по предоставлению гостю информации о гостиничных услугах	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс предоставления гостю информации о гостиничных услугах в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 	<ul style="list-style-type: none"> - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - категории гостей и особенности их обслуживания; - критерии и показатели качества обслуживания
ПК 5.3	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Организация деятельности служащего по отъезду и проводам гостей в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	<ul style="list-style-type: none"> - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - составлять и обрабатывать необходимую документацию; - осуществлять организацию деятельности служащего по отъезду и проводам гостей 	<ul style="list-style-type: none"> - стандарты обслуживания и регламенты службы отъезда гостей; - критерии и показатели качества обслуживания; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - категории гостей и особенности их обслуживания; - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; - правила поведения в конфликтных ситуациях;

				- правила работы с возражениями гостей
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 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 деятельность	- 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	Грамотно устно и	- излагать свои мысли на	- правила

	устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантности в рабочем коллективе	государственном языке; - оформлять документы	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 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

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)	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 работы 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 5.1 – 5.3 ОК 01-05, 07, 09 - 10	Раздел 1. Организация и технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье	84	74	24	-	10	-		
ПК 5.1 – 5.3 ОК 01-05, 07, 09 - 10	Учебная и производственная практика	288						144	144
5.1 – 5.3	Демонстрационный экзамен	12		12					
	Всего	384	74	24		10		144	144

2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

№	Наименование разделов и тем, содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Лекция	ЛПЗ	Сам. раб.	Уровень усвоения	Задание на дом	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4	6	7		8
ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего 25627 Портье							
Раздел 1. Организация и технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье							
МДК 05.01. Технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье		34	40	10			
Тема 1. Современное состояние и развитие гостиничного сервиса		6	2				
128.	Взаимосвязь туризма и гостиничного дела	2			1		ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 5.2
129.	Факторы развития гостиничного дела	2			1		
130.	Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Мировые модели гостеприимства	2			1		
131.	ПЗ № 1. Решение ситуационных задач: Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства		2		2		
Тема 2. Организация деятельности предприятия сферы сервиса-гостиницы		6	6				
132.	Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса	2			1		ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 5.2
133.	Организация деятельности гостиницы, общие положения. Правовое регулирование гостиничного дела	2			1		
134.	Типология гостиниц. Функциональное назначение гостиниц	2			1		
135.	ПЗ № 2. Решение ситуационных задач: Классификация гостиниц (по функциональному назначению). Классификация гостиниц (по типам ОСУ)		2		2		
136.	ПЗ № 3. Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона		2		2		
137.	ПЗ № 4. Организация деятельности гостиничного предприятия		2		2		
Тема 3. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг		22	32				
138.	Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы	2			1		ОК 01-05, 07, 09, 10 ПК 5.1 - 5.3
139.	Служба по работе с клиентами. Организация бронирования	2			1		
140.	Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей	2			1		
141.	Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей	2			1		

142.	Служба по работе с клиентами. Обязанности портъе	2			1		
143.	Функции службы ночного портъе и правила аудита	2			1		
144.	Основные службы гостиничного предприятия. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами	2			1		
145.	Услуги питания	2			1		
146.	Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств	2			1		
147.	Анимационно–досуговая деятельность курортных отелей	2			1		
148.	Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы»	2			1		
149.	ПЗ № 5. Моделирование профессиональных ситуаций. Подготовка проекта договора туристской фирмы с гостиничным предприятием		2		2		
150.	ПЗ № 6. Моделирование профессиональных ситуаций. Составление схемы размещения туристов		2		2		
151.	ПЗ № 7. Моделирование профессиональных ситуаций. Расчет оплаты за проживание		2		2		
152.	ПЗ № 8. Составление должностной инструкции портъе гостиницы		2		2		
153.	ПЗ № 9. Моделирование профессиональных ситуаций. Заполнение карты движения номерного фонда – составление шахматки		2		2		
154.	ПЗ № 10. Решение ситуационных задач. Изучение и анализ требований к обслуживающему персоналу гостиниц в конкретных ситуациях		2		2		
155.	ПЗ № 11. Решение ситуационных задач: Разработка мотивационной системы работников гостиничного сервиса		2		2		
156.	ПЗ № 12. Моделирование профессиональных ситуаций Повышение квалификации сотрудников гостиницы		2		2		
157.	ПЗ № 13. Решение ситуационных задач: Технология производственных процессов в гостинице		2		2		
158.	ПЗ № 14. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация предоставления услуг на предприятиях гостеприимства		2		2		
159.	ПЗ № 15. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация работы дополнительной службы при гостинице		2		2		
160.	ПЗ № 16. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация работы вспомогательной службы при гостинице		2		2		
161.	ПЗ № 17. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация досуга постояльцев в гостинице (на конкретном примере)		2		2		
162.	ПЗ № 18. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация бизнес -		2		2		

	мероприятия в гостинице					
163.	ПЗ № 19. Моделирование профессиональных ситуаций. Организация спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице		2		2	
164.	ПЗ № 20. Круглый стол по теме: Организация предоставления услуг на предприятиях туризма и гостеприимства		2		2	
Самостоятельная работа обучающегося: Разбить по темам и часам Конспектирование по теме: Нормативные документы, регулирующие развитие гостиничного сервиса Конспектирование по теме: Задачи и принципы организации деятельности гостиницы. Конспектирование по теме: Классификация гостиниц. Перспективы развития гостиничного сервиса. Составление таблицы: Основные функции и состав персонала службы приема и размещения. Стандарты качества обслуживания. Конспектирование по теме: Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами. Подбор ситуаций по теме: Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Подбор ситуаций по теме: Ночной аудит. Подбор ситуаций для тренинга навыков принятия решений по управлению поведением персонала Подбор ситуаций по теме: Дополнительные услуги. Организация хранения личных вещей. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Подбор ситуаций по теме: Работа с жалобами клиентов. Подбор ситуаций по теме: Порядок расчета оплаты за проживание. Порядок работы с пластиковыми картами. Характеристика платежных документов: наличный /безналичный расчет Характеристика платежных документов: пластиковые карты, дорожные чеки, тур путевка, ваучер. Правила использования платежных средств Порядок передачи дел по окончании смены. Содержание отчета о смене				10		
УП.01		144				
Учебная практика Виды работ: - создание проекта учебной гостиницы; - проектирование пакета документов для определения функциональных обязанностей служб приема и размещения гостей; - проектирование процесса приема, регистрации и размещения гостей; - составление проекта договора с турфирмой. Оформление гостей; - подготовка пакета гостиничных услуг по заявке потребителя; - расчёт стоимости пакета гостиничных услуг; - выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных			144		2	

<p>граждан);</p> <ul style="list-style-type: none"> - освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; - освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги); - освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате; - информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 				
ПП.01	144			
<p>Производственная практика (по профилю специальности)</p> <p>Виды работ:</p> <p>Вводное занятие. Знакомство с требованиями организации. Инструктаж по технике безопасности.</p> <p>Определение организационно-правовой формы организации.</p> <p>Определение целей и миссии гостиницы. Формулирование «дерева целей».</p> <p>Изучение организационных документов: Свидетельство о регистрации, Устав организации, Положение о персонале.</p> <p>Определение и описание характера выполняемых работ (услуг).</p> <p>Изучение штатного расписания. Определение структурных подразделений.</p> <p>Изучение организационной структуры подразделений гостиницы.</p> <p>Характеристика функций, выполняемых структурным подразделением приема и размещения гостей (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор, дежурный по этажу).</p> <p>Описание офисного оборудования в отчете. Подбор справочных и рабочих материалов стойки Reception с презентацией их в отчете.</p> <p>Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги.</p> <p>Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия.</p> <p>Совместная работа Reception по оформлению въезда (выезда) клиентов. Осуществление регистрации и размещения гостей/ туристских групп/ иностранных: правила регистрации.</p> <p>Оформление документации в службе приема и размещения при оформлении въезда и выезда гостей.</p> <p>Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила размещения.</p> <p>Взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы (со службой бронирования, обслуживания, бухгалтерией). Документооборот гостиницы.</p> <p>Осуществление должностных обязанностей портье. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда. Составление шахматки.</p> <p>Ознакомление с правилами контроля за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг предоставления гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес-мероприятия в гостинице,</p>	144	3		

<p>организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице. Оформление документов: начисление на счета гостей за дополнительные услуги. Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации. Работа у стойки с ключами, у компьютера, уведомление об отъезде службы содержания гостиничного фонда; работа с клиентами, не оплатившими проживание. Процедуры подготовки счета и принятия оплаты. Технология автоматизированной системы обработки документации организации. Правила хранения и поиска документов. Электронный документооборот. Ведение счетов гостей и кассовой книги. Оформление документов (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров). Получение отзыва клиента об оказанных услугах в беседе с горничной (дежурным по этажу, менеджером). Получение отзыва клиента об оказанных услугах в анкете. Оформление и подготовка к защите отчета</p>				
Демонстрационный экзамен	12	3		

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: Иностранного языка; Менеджмента и управления персоналом; Организации деятельности службы приема и размещения гостей; Информатики и Информационных технологий в профессиональной деятельности; 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:

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

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь:

Лотки для бумаги

Уборные принадлежности

Корзина ждя мусора

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. 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. 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>

4. 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].

5. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 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. 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>

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

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. 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, 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].

Периодическая печать:

1. Журнал «Отель». - М.: ЗАО Столица – Холдинг, с 2005.
2. Журнал «Гостиницы и рестораны», М.: ООО «Издательство Хоспитэлити», с 2005.
3. Журнал «Гостиничное дело», СПб: ИД «Панорама», с 2005
4. Журнал «Современный бизнес. Отель» - СПб.: Изд-во «Наша деловая пресса», с 2005.

Интернет-ресурсы:

- <http://www.hotelline>.

3.3. Организация образовательного процесса

Профессиональный модуль ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего 25627 Портъе 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.05 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.05 Выполнение работ по должности служащего 25627 Портъе 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.05 Выполнение работ по должности служащего 25627 Портье обеспечивается учебно-методической документацией по всем разделам программы.

Реализация программы ПМ.05 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. Организация и технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье			
ПК 5.1.-5.3	Знания: - законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; - стандарты и операционные процедуры, определяющие работу служащего	Текущий контроль при проведении: - письменного/устного опроса; - тестирования; - оценки результатов внеаудиторной	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 60% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии
	Умения: - организовывать рабочее место службы приема и размещения; - регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними	Текущий контроль: - защита отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для внеаудиторной (самостоятельной) работы - оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий в процессе практических занятий, учебной и производственной практики	- 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.
	Действия: - приема, регистрации и размещения гостей; - предоставления информации гостям об услугах в гостинице; - подготовки счетов и организации отъезда гостей	Промежуточная аттестация - оценка выполнения практических заданий на зачете по МДК; - оценка отчетов по учебной и производственной практике	Итоговый контроль: - 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