

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий
туризма и гостеприимства

специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100, с учетом Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Одобрена цикловой методической комиссией специальных дисциплин сферы обслуживания. Протокол № 8.
Председатель ЦМК О.Г. Захарова

Разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Сортавальский колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства является частью образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Профессиональный модуль ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства входит в профессиональный цикл образовательной программы специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.3.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий

	туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

1.3.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен владеть навыками:

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен владеть навыками уметь;

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен владеть навыками знать;

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- оказывать первую помощь;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства.

1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 550 часов, в том числе в форме практической подготовки – 452 часа.

Из них учебная и производственная практики – 324 часа.

Промежуточная аттестация – 18.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, час.					
				Обучение по МДК				Практики	
				всего	В том числе				
					Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	82	60	46	24			36	
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	76	72	58	36			36	
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	44	28	44	28			-	
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	78	76	60	40			36	
	Производственная практика	216	216						216
	Всего	550	452	208	128	-	18	108	216

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

<i>№ занятия</i>	<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) Содержание учебного материала, лабораторные занятия и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа обучающихся</i>	<i>Лекции</i>	<i>ЛЗ, ПЗ</i>	<i>КР</i>	<i>СУР</i>	<i>Тематика домашних заданий</i>	<i>Уровень освоения</i>
1	2	3	4	5	6	7	8
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		80	128	-	-		
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		22	24				
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		22	24				
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		4	-	-	-		
1.	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2				Конспект учебного занятия	1
2.	Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	2				Конспект учебного занятия	1
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства		18	24	-	-		
3.	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	2				Конспект учебного занятия	1
4.	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2				Конспект учебного занятия	1
5.	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	2				Конспект учебного занятия	1
6.	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	2				Конспект учебного занятия	1

7.	Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2				Конспект учебного занятия	1
8.	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	2				Конспект учебного занятия	1
9.	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	2				Конспект учебного занятия	1
10.	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2				Конспект учебного занятия	1
11.	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	2				Конспект учебного занятия	1
12.	Практическое занятие № 1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
13.	Практическое занятие № 2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
14.	Практическое занятие № 3. Составление графиков выхода на работу		4			Отчет по ПЗ	2
15.	Практическое занятие № 4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду		4			Отчет по ПЗ	2
16.	Практическое занятие № 5. Разработка программы формирования лояльности персонала		4			Отчет по ПЗ	2
17.	Практическое занятие № 6. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб		4			Отчет по ПЗ	2
УП.01				36			
Учебная практика раздела 1							
Виды работ: Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб				36			2
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		22	36				
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		22	36				
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов		6	-	-	-		

18.	Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления	2				Конспект учебного занятия	1
19.	Требования к составлению и оформлению деловых документов	2				Конспект учебного занятия	1
20.	Классификация и структура организационно-распорядительных документов	2				Конспект учебного занятия	1
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов		8	12	-	-		
21.	Организационные документы	2				Конспект учебного занятия	1
22.	Организационные документы	2				Конспект учебного занятия	1
23.	Распорядительные документы	2				Конспект учебного занятия	1
24.	Виды информационно-справочных документов	2				Конспект учебного занятия	1
25.	Практическое занятие № 7. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)		6			Отчет по ПЗ	2
26.	Практическое занятие № 8. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)		6			Отчет по ПЗ	2
Тема 2.3. Организация работы с документами		8	24	-	-		
27.	Понятие и принципы организации документооборота	2				Конспект учебного занятия	1
28.	Порядок ведения документации	2				Конспект учебного занятия	1
29.	Документы по трудовым отношениям	2				Конспект учебного занятия	1
30.	Деловая речь и ее грамматические особенности	2				Конспект учебного занятия	1
31.	Практическое занятие № 9. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
32.	Практическое занятие № 10. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
33.	Практическое занятие № 11. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
34.	Практическое занятие № 12. Составление приказов, личных дел, списка работников		4			Отчет по ПЗ	2
35.	Практическое занятие № 13. Составление приказов, личных дел, списка работников		4			Отчет по ПЗ	2

36.	Практическое занятие № 14. Составление приказов, личных дел, списка работников		4			Отчет по ПЗ	2
УП.01		36					
Учебная практика раздела 2 Виды работ: Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов		36					2
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		16	28				
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		16	28				
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре		4	4	-	-		
37.	Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2				Конспект учебного занятия	1
38.	Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2				Конспект учебного занятия	1
39.	Практическое занятие № 15. Отработка полученных теоретических знаний по деловой этике на практике		4			Отчет по ПЗ	2
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке		12	24				
40.	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Введение лексики, закрепление в упражнениях	2				Конспект учебного занятия	1
41.	Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Введение лексики, закрепление в упражнениях	2				Конспект учебного занятия	1
42.	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики	2				Конспект учебного занятия	1
43.	Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики	2				Конспект учебного занятия	1
44.	Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи	2				Конспект учебного занятия	1
45.	Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи	2				Конспект учебного занятия	1
46.	Практическое занятие № 16. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
47.	Практическое занятие № 17. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
48.	Практическое занятие № 18. Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе		4			Отчет по ПЗ	2

	ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства						
49.	Практическое занятие № 19. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
50.	Практическое занятие № 20. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
51.	Практическое занятие № 21. Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		20	40				
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		20	40	-	-		
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика		12	20				
52.	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены	2				Конспект учебного занятия	1
53.	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены	2				Конспект учебного занятия	1
54.	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов	2				Конспект учебного занятия	1
55.	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов	2				Конспект учебного занятия	1
56.	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	2				Конспект учебного занятия	1
57.	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	2				Конспект учебного занятия	1
58.	Практическое занятие № 22. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия		4			Отчет по ПЗ	2
59.	Практическое занятие № 23. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг		4			Отчет по ПЗ	2
60.	Практическое занятие № 24. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг		4			Отчет по ПЗ	2
61.	Практическое занятие № 25. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
62.	Практическое занятие № 26. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства		4			Отчет по ПЗ	2
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги		8	20				
63.	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов	2				Конспект учебного занятия	1

64.	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы	2				Конспект учебного занятия	1
65.	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы	2				Конспект учебного занятия	1
66.	Деловое общение. Этика и этикет	2				Конспект учебного занятия	1
67.	Практическое занятие № 27. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощение. Введение и закрепление лексики		4			Отчет по ПЗ	2
68.	Практическое занятие № 28. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощение. Введение и закрепление лексики		4			Отчет по ПЗ	2
69.	Практическое занятие № 29. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощение. Введение и закрепление лексики		4			Отчет по ПЗ	2
70.	Практическое занятие № 30. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги		4			Отчет по ПЗ	2
71.	Практическое занятие № 31. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги		4			Отчет по ПЗ	2
УП.01		36					
Учебная практика раздела 4 Виды работ Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет		36				Отчет по учебной практике	2
ПП.01		216					
Производственная практика Виды работ: Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ;		216				Отчет по производственной практике	3

Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами; Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги			
Экзамен	18		

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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения: кабинеты «Информационные технологии в профессиональной деятельности»; «Менеджмент и управление персоналом»; «Основы маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономика и бухгалтерский учет», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Абуладзе Д.Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д.Г. Абуладзе, И.Б. Выпряхкина, В.М. Маслова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 370 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Аносова Т.Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т.Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019 – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0 – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО Профобразование: [сайт] – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

3. Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л.Г. Березовая – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 477 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-534-03693-0 – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>

4. Боголюбов В.С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В.С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 293 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-534-10541-4 – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>

5. Бугорский В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В.П. Бугорский – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 165 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-534-02282-7 – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>

6. Ветитнев А.М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме: учебник для среднего профессионального образования / А.М. Ветитнев, В.В. Коваленко, В.В. Коваленко – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 340 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-534-08219-7 – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>

7. Воронченко Т.В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т.В. Воронченко – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 283 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-534-13858-0 – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>

8. Гаврилов М.В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М.В. Гаврилов, В.А. Климов. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 383 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-534-03051-8 – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>

9. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю.Л. Кужеля – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 517 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>
10. Грозова О.С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О.С. Грозова – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 126 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-534-08211-1 – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
11. Захарова Н.А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020 – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт] – URL: <https://profspo.ru/books/93538>
12. Захарова Н.А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020 – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
13. Золотовский В.А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В.А. Золотовский, Н.Я. Золотовская – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 247 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
14. Игнатъева И.Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И.Ф. Игнатъева – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 392 с. – (Высшее образование) – ISBN 978-5-534-13873-3 – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
15. Илышева Н.Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н.Н. Илышева, С.И. Крылов, Е.Р. Синянская; под редакцией Т.В. Зыряновой – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021 – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0 – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт] – URL: <https://profspo.ru/books/104917>
16. Каратаева О.Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О.Г. Каратаева, О.С. Гаврилова – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018 – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1 – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт] – URL: <https://profspo.ru/books/72807>
17. Корнеев И.К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И.К. Корнеев, А.В. Пшенко, В.А. Машурцев – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 384 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-534-05022-6 – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>
18. Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И.Н. Кузнецов – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 462 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-534-04604-5 – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>
19. Кухаренко Т.А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т.А. Кухаренко – Саратов: Профобразование, 2021 – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6 – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной

среды СПО PROОбразование: [сайт] – URL: <https://profspo.ru/books/102330>

20. Морозов Г.Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г.Б. Морозов – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 457 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-534-13977-8 – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>

21. Мошняга Е.В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е.В. Мошняга – 6-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020 – 267 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-534-11164-4 – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/456006>

22. Николенко П.Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П.Г. Николенко, Т.Ф. Гаврильева – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 413 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-534-13044-7 – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>

23. Рассохина Т.В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т.В. Рассохина – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 210 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-534-12302-9 – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>

24. Скибицкая И.Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И.Ю. Скибицкая, Э.Г. Скибицкий – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>

25. Собольников В.В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В.В. Собольников, Н.А. Костенко; под редакцией В.В. Собольникова – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 202 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-534-06957-0 – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

26. Сущинская М.Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М.Д. Сущинская – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 157 с. – (Профессиональное образование) – ISBN 978-5-534-08314-9 – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт] – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

27. Сущинская М.Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М.Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

28. Трибунская С.А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С.А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368>

29. Христов Т.Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т.Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>

30. Чернышова Л.И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л.И. Чернышова – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

31. Шубаева В.Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В.Г. Шубаева, И.О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>

32. Шувалова Н.Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н.Н. Шувалова, А.Ю. Иванова; под общей редакцией Н.Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 № 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Стребкова Л.Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л.Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт] – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

3.3. Требования к кадровому обеспечению

Требования к кадровым условиям реализации профессионального модуля соответствуют п. 4.5 ФГОС СПО специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольнокассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

применительно к различным контекстам		
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

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

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений преподавателем определяется интегральная оценка уровня подготовки по профессиональному модулю.

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Сортавала 2023

Составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100, и с учетом Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Одобрена цикловой методической комиссией специальных дисциплин сферы обслуживания на заседании. Протокол № 8
Председатель ЦМК О.Г. Захарова

Разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Сортавальский колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	24
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	29
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	42
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	46

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг является частью образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Профессиональный модуль ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг входит в профессиональный цикл образовательной программы специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.3.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

1.3.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен владеть навыками:

- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в

материальных ресурсах и персонале;

- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;
- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;
- комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
- размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
- проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы

приема и размещения;

- проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен владеть навыками уметь:

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;

- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;

- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;

- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;

- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном

комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен владеть навыками знать;

- законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;

- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;

- технологии организации процесса питания;

- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;

- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;

- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;

- гостиничный маркетинг и технологии продаж;

- требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения;

- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;

- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;

- правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

- правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;

- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;

- правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;

- иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения;

- методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения;

- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;

- принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения;

- правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;

- правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 508 часов, в том числе в форме практической подготовки – 310 часов.
Из них учебная и производственная практики – 144 часа.
Промежуточная аттестация – 18.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, час.						
				Обучение по МДК				Практики		
				всего	В том числе			Учебная	Производственная	
					Лабораторных и практических занятий	Курсовая работа /Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	110	64	110	64					
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса	96	48	96	48					
ПК 2.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	140	54	140	54	10/20				
	Учебная практика	36	36					36		
	Производственная практика	108	108						108	
	Всего	508	310	346	166	30	18	36	108	

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

<i>№ занятия</i>	<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) Содержание учебного материала, лабораторные занятия и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа обучающихся</i>	<i>Лекции</i>	<i>ЛЗ, ПЗ</i>	<i>КР</i>	<i>СУР</i>	<i>Тематика домашних заданий</i>	<i>Уровень освоения</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>
	ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг			-	-		
	Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	46	64				
	МДК 02.01. Организация деятельности службы приёма, размещения и бронирования	46	64				
	Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	54	28	-	-		
1.	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции	2				Конспект учебного занятия	1
2.	Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления	2				Конспект учебного занятия	1
3.	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях	2				Конспект учебного занятия	1
4.	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2				Конспект учебного занятия	1
5.	Нормы расхода чистящих и моющих средств	2				Конспект учебного занятия	1
6.	Оказание первой помощи	2				Конспект учебного занятия	1
7.	Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации	2				Конспект учебного занятия	1
8.	Практическое занятие № 1. Использование средств пожаротушения. Правила эвакуации гостей. Оказание первой помощи пострадавшим и взаимодействие с сотрудниками служб спасения		4			Отчет по ПЗ	2
9.	Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем	2				Конспект учебного занятия	1
10.	Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами	2				Конспект учебного занятия	1
11.	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	2				Конспект учебного занятия	1
12.	Деловое общение. Этика и этикет	2				Конспект учебного занятия	1
13.	Практическое занятие № 2. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами		6			Отчет по ПЗ	2
14.	Практическое занятие № 3. Планирование потребностей в персонале с учетом		6			Отчет по ПЗ	2

	особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда						
15.	Практическое занятие № 4. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре		6			Отчет по ПЗ	2
16.	Практическое занятие № 5. Оформление технологических документов службы номерного фонда		6			Отчет по ПЗ	2
Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		54	36	-	-		
17.	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала	2				Конспект учебного занятия	1
18.	Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы	2				Конспект учебного занятия	1
19.	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы	2				Конспект учебного занятия	1
20.	Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж	2				Конспект учебного занятия	1
21.	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров	2				Конспект учебного занятия	1
22.	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров	2				Конспект учебного занятия	1
23.	Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация	2				Конспект учебного занятия	1
24.	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности	2				Конспект учебного занятия	1
25.	Создание благоприятного настроения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей	2				Конспект учебного занятия	1
26.	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений	2				Конспект учебного занятия	1
27.	Служба бронирования. Структура. Персонал	2				Конспект учебного занятия	1
28.	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Способы бронирования	2				Конспект учебного занятия	1
29.	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним	2				Конспект учебного занятия	1
30.	Формы, бланки заявок на бронирование	2				Конспект учебного занятия	1
31.	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном	2				Конспект учебного занятия	1

	бронировании. Виды оплаты бронирования						
32.	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления	2				Конспект учебного занятия	1
33.	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж	2				Конспект учебного занятия	1
34.	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии	2				Конспект учебного занятия	1
35.	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии	2				Конспект учебного занятия	1
36.	Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	2				Конспект учебного занятия	1
37.	Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке	2				Конспект учебного занятия	1
38.	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	2				Конспект учебного занятия	1
39.	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями	2				Конспект учебного занятия	1
40.	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями	2				Конспект учебного занятия	1
41.	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи	2				Конспект учебного занятия	1
42.	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи	2				Конспект учебного занятия	1
43.	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию	2				Конспект учебного занятия	1
44.	Практическое занятие № 6. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора		4			Отчет по ПЗ	2
45.	Практическое занятие № 7. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.		4			Отчет по ПЗ	2
46.	Практическое занятие № 8. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем		4			Отчет по ПЗ	2
47.	Практическое занятие № 9. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ		4			Отчет по ПЗ	2
48.	Практическое занятие № 10. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ		4			Отчет по ПЗ	2
49.	Практическое занятие № 11. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ		4			Отчет по ПЗ	2

50.	Практическое занятие № 12. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ		4			Отчет по ПЗ	2
51.	Практическое занятие № 13. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях.		4			Отчет по ПЗ	2
52.	Практическое занятие № 14. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке		4			Отчет по ПЗ	2
Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса		48	48				
МДК 02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг		48	48				
Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		22	24	-	-		
1.	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества	2				Конспект учебного занятия	1
2.	Уборка общественных и служебных зон гостиницы	2				Конспект учебного занятия	1
3.	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов»	2				Конспект учебного занятия	1
4.	Уборочные материалы, техника, инвентарь	2				Конспект учебного занятия	1
5.	Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей	2				Конспект учебного занятия	1
6.	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей, проживающих в гостинице. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата	2				Конспект учебного занятия	1
7.	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов	2				Конспект учебного занятия	1
8.	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов	2				Конспект учебного занятия	1
9.	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице	2				Конспект учебного занятия	1
10.	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих	2				Конспект учебного занятия	1
11.	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации	2				Конспект учебного занятия	1
12.	Практическое занятие № 1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам		4			Отчет по ПЗ	2
13.	Практическое занятие № 2. Оформление контроля качества уборки номеров		4			Отчет по ПЗ	2
14.	Практическое занятие № 3. Составление памятки по уборке помещений гостиницы		4			Отчет по ПЗ	2
15.	Практическое занятие № 4. Оформление забытых вещей. Составление программы противодействия воровству в гостинице		4			Отчет по ПЗ	2
16.	Практическое занятие № 5. Расшифровка ярлыков текстильных изделий		4			Отчет по ПЗ	2
17.	Практическое занятие № 6. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих		4			Отчет по ПЗ	2
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и		26	24	-	-		

продаж							
18.	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологии использования пакетов современных прикладных программ	2				Конспект учебного занятия	1
19.	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия	2				Конспект учебного занятия	1
20.	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия	2				Конспект учебного занятия	1
21.	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг	2				Конспект учебного занятия	1
22.	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования	2				Конспект учебного занятия	1
23.	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования	2				Конспект учебного занятия	1
24.	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций	2				Конспект учебного занятия	1
25.	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования	2				Конспект учебного занятия	1
26.	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам)	2				Конспект учебного занятия	1
27.	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения	2				Конспект учебного занятия	1
28.	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; перебронирование (овербукинг): оптимизация объема	2				Конспект учебного занятия	1
29.	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; перебронирование (овербукинг): оптимизация объема	2				Конспект учебного занятия	1
30.	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	2				Конспект учебного занятия	1
31.	Практическое занятие № 7. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия		2			Отчет по ПЗ	2
32.	Практическое занятие № 8. Формирование пакетов услуг гостиницы		4			Отчет по ПЗ	2
33.	Практическое занятие № 9. Клиентоориентированность в гостиничной сфере:		2			Отчет по ПЗ	2

	формирование и развитие						
34.	Практическое занятие № 10. Формирование программ лояльности клиентов		2			Отчет по ПЗ	2
35.	Практическое занятие № 11. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования		2			Отчет по ПЗ	2
36.	Практическое занятие № 12. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции		4			Отчет по ПЗ	2
37.	Практическое занятие № 13. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей		4			Отчет по ПЗ	2
38.	Практическое занятие № 14. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы		2			Отчет по ПЗ	2
39.	Практическое занятие № 15. Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам		2			Отчет по ПЗ	2
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения		56	54	10	20		
МДК 02.03. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы		56	54	10	20		
Тема 3.1. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей		26	14	-	-		
1.	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала	2				Конспект учебного занятия	1
2.	Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба	2				Конспект учебного занятия	1
3.	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения	2				Конспект учебного занятия	1
4.	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения	2				Конспект учебного занятия	1
5.	Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров	2				Конспект учебного занятия	1
6.	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей	2				Конспект учебного занятия	1
7.	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	2				Конспект учебного занятия	1
8.	Проблемы службы приема и размещения	2				Конспект учебного занятия	1
9.	Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю	2				Конспект учебного занятия	1
10.	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	2				Конспект учебного занятия	1
11.	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные	2				Конспект учебного занятия	1

12.	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей	2				Конспект учебного занятия	1
13.	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	2				Конспект учебного занятия	1
14.	Практическое занятие № 1. Организация приёма, регистрации гостей		4			Отчет по ПЗ	2
15.	Практическое занятие № 2. Размещение гостей (предоставление номеров)		2			Отчет по ПЗ	2
16.	Практическое занятие № 3. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов		4			Отчет по ПЗ	2
17.	Практическое занятие № 4. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office		4			Отчет по ПЗ	2
Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей		30	40	-	-		
18.	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей	2				Конспект учебного занятия	1
19.	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	2				Конспект учебного занятия	1
20.	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	2				Конспект учебного занятия	1
21.	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	2				Конспект учебного занятия	1
22.	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка»	2				Конспект учебного занятия	1
23.	Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями	2				Конспект учебного занятия	1
24.	Оборудование кассового отделения гостиницы	2				Конспект учебного занятия	1
25.	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения	2				Конспект учебного занятия	1
26.	Категории гостей	2				Конспект учебного занятия	1
27.	Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан	2				Конспект учебного занятия	1
28.	Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер	2				Конспект учебного занятия	1
29.	Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям	2				Конспект учебного занятия	1
30.	Правила регистрации иностранных гостей	2				Конспект учебного занятия	1
31.	Виды и категории виз. Понятие миграционной карты	2				Конспект учебного занятия	1
32.	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	2				Конспект учебного занятия	1
33.	Практическое занятие № 5. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя		4			Отчет по ПЗ	2
34.	Практическое занятие № 6. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя		4			Отчет по ПЗ	2

35.	Практическое занятие № 7. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя		6			Отчет по ПЗ	2
36.	Практическое занятие № 8. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений		4			Отчет по ПЗ	2
37.	Практическое занятие № 9. Особенности поселения гостей от группы		4			Отчет по ПЗ	2
38.	Практическое занятие № 10. Особенности поселения коллектива.		4			Отчет по ПЗ	2
39.	Практическое занятие № 11. Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер		4			Отчет по ПЗ	2
40.	Практическое занятие № 12. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.		4			Отчет по ПЗ	2
41	Практическое занятие № 13. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя		6			Отчет по ПЗ	2
Курсовая работа		-	-	10	20		
1.	Определение задач курсовой работы. Определение объекта и актуальности курсовой работы			2		Разработка и оформление курсовой работы	2
2.	Подбор нормативно-технической документации и методик расчета			2		Разработка и оформление курсовой работы	2
3.	Анализ и выбор возможных направлений и мероприятий по объекту курсовой работы			2		Разработка и оформление курсовой работы	2
4.	Разработка содержания основной части работы			2		Разработка и оформление курсовой работы	2
Самостоятельная учебная работа обучающегося: сбор, анализ, обобщение, систематизация информации по выбранной теме					4		
Самостоятельная учебная работа обучающегося: разработка содержания основной части работы					4		
Самостоятельная учебная работа обучающегося: разработка практической части курсовой работы					6		
Самостоятельная учебная работа обучающегося: составление заключения, обоснование выводов по работе и списка использованных источников информации					4		
Самостоятельная учебная работа обучающегося: разработка компьютерной презентации Подготовка к защите					2		
5.	Публичная защита курсовой работы			2		Качество оформления и защиты курсовой работы	2
УП.02				36			
Учебная практика Виды работ: Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг				36			2

<p>Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги</p> <p>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</p> <p>Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей</p> <p>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей)</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан</p> <p>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)</p> <p>Оформление и подготовка счетов гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих)</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице</p> <p>Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы</p> <p>Овладение практическими навыками супервайзера, координатора</p> <p>Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания</p> <p>Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья</p> <p>Проведение различных видов уборочных работ</p> <p>Оформление документов на забытые вещи</p> <p>Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> <p>Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения</p> <p>Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p>			
--	--	--	--

<p>Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p> <p>Организация рабочего места</p> <p>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия</p> <p>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования</p> <p>Оформление бронирования с использованием телефона</p> <p>Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора</p> <p>Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования</p> <p>Оформление индивидуального бронирования</p> <p>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования</p> <p>Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров</p> <p>Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование</p> <p>Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования</p> <p>Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда</p> <p>Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Создание отчетов по бронированию</p> <p>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля</p>			
<p>ПП.02</p>	<p>108</p>		
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ:</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям</p>	<p>108</p>		<p>3</p>

<p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям</p> <p>Выполнение обязанностей ночного портье</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита</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> <p>Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования</p> <p>Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования</p> <p>Ведение учета забытых вещей</p> <p>Работа с просьбами и жалобами гостей</p> <p>Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</p> <p>Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий</p> <p>Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>Оформление отчетной документации</p> <p>Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p> <p>Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями</p> <p>Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию</p>			
---	--	--	--

<p>номеров, начислениям</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>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>Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>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>			
Промежуточная аттестация	18		

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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к материально-техническому оснащению

Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения: кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Инженерных систем гостиницы»; «Предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса»; «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.3 примерной образовательной программы по специальности.

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.4 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основные печатные и электронные издания:

1. Аносова Т.Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т.Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

2. Виговская М.Е. Психология делового общения: учебное пособие для СПО / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Корионова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай

Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с. – ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77001>

3. Горленко О.А. Управление персоналом: учебник для среднего профессионального образования / О.А. Горленко, Д.В. Ерохин, Т.П. Можяева. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 249 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9457-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/452929>

4. Деревянкин Е.В. Деловое общение: учебное пособие для СПО / Е.В. Деревянкин; под редакцией О.В. Мезенцевой. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 46 с. – ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87797>

5. Дехтярь Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г.М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476329>

6. Дорохина Р.В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р.В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104697>

7. Захарова И.В. Психология делового общения: практикум для СПО / И.В.

Захарова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 130 с. – ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/864722>

8. Захарова Н.А. Гостиничная индустрия: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 296 с. – ISBN 978-5-4488-0512-7, 978-5-4497-0397-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93537>

9. Захарова Н.А. Здания и инженерные системы гостиниц: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 294 с. – ISBN 978-5-4488-0816-6, 978-5-4497-0482-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93539>

10. Захарова Н.А. Основы страхования и статистического учета в туризме: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>

11. Захарова Н.А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>

12. Захарова Н.А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н.А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>

13. Исаева О.М. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / О.М. Исаева, Е.А. Припорова. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 168 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07215-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471025>

14. Капкан М.В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М.В. Капкан, Л.С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104899>

15. Краснопёрова Ю.В. Теоретическая грамматика английского языка: учебно-методическое пособие для СПО / Ю.В. Краснопёрова. – Саратов: Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>

16. Кузнецова И.В. Ведение конфиденциального делопроизводства: учебник для СПО / И.В. Кузнецова, Г.А. Хачатрян. – Саратов: Профобразование, 2020. – 145 с. – ISBN 978-5-4488-0837-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/97082>

17. Кузнецова Т.С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т.С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной

среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>

18. Лисевич А.В. Маркетинговые технологии в туризме: учебное пособие для СПО / А.В. Лисевич, Е.В. Лунтова, М.А. Джалаля. – Саратов: Профобразование, 2019. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-0371-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86302>

19. Мошняга Е.В. Английский язык для изучающих туризм (А2-В1+): учебное пособие для среднего профессионального образования / Е.В. Мошняга. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006>

20. Николенко П.Г. Гостиничная индустрия: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П.Г. Николенко, Е.А. Шамин, Ю.С. Ключева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 449 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12518-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475785>

21. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова, В.С. Корнеевец, И.И. Драгилева, В.О. Корионова. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/44183>

22. Павлицева Н.А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц: учебное пособие для СПО / Н.А. Павлицева. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 с. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93545>

23. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е.Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/100399>

24. Раптанова И.Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И.Н. Раптанова, К.Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>

25. Сницына О.Н., Основы маркетинга гостиничных услуг: учебник / О.Н. Сницына. — Москва: КноРус, 2022. — 186 с. — ISBN 978-5-406-09925-4. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/943940>

26. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т.Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/486303>

27. Управление персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А.А. Литвинюк [и др.]; под редакцией А.А. Литвинюка. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 498 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01594-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469678>

28. Фаустова Н.В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н.В. Фаустова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 188 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13958-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477254>

29. Чиликина И.А. Управление персоналом: учебное пособие для СПО / И.А. Чиликина. – 2-е изд. – Липецк, Саратов: Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2019. – 76 с. – ISBN 978-5-88247-939-7, 978-5-4488-0292-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/85992>

30. Чуваткин П.П. Управление персоналом гостиничных предприятий: учебник для среднего профессионального образования / П.П. Чуваткин, С.А. Горбатов; под редакцией П.П. Чуваткина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13227-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476682>

Дополнительные источники:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 № 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

3.3. Требования к кадровому обеспечению

Требования к кадровым условиям реализации профессионального модуля соответствуют п. 4.5 ФГОС СПО специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Наблюдение за выполнением работ на практике

	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса Управлять конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах) Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно правовыми актами на русском и иностранных языках	Наблюдение за выполнением работ на практике

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

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений преподавателем определяется интегральная оценка уровня подготовки по профессиональному модулю.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих

МДК 05.01 Освоение профессии 25627 Портъё

МДК 05.02 Освоение профессии 11695 Горничная

специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденным Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100, и с учетом Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Одобрена цикловой методической комиссией специальных дисциплин сферы обслуживания на заседании. Протокол № 8
Председатель ЦМК О.Г. Захарова

Разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Сортавальский колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	52
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	55
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	62
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	65

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих
МДК 05.01 Освоение профессии 25627 Портъе
МДК 05.02 Освоение профессии 11695 Горничная

1.1. Область применения рабочей программы профессионального модуля

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих является частью образовательной программы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в состав укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм.

1.2. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Профессиональный модуль ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих входит в профессиональный цикл образовательной программы специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.3.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.3.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование профессиональных компетенций
ВД 3.1 Освоение профессии 25627 Портъе	
ПК 3.1.	Осуществлять прием, размещение и регистрацию гостей, организовывать их выписку
ПК 3.2.	Осуществлять информирование клиентов об услугах гостиницы, расположении городских достопримечательностей и др.

ПК 3.3.	Осуществлять контроль качества работы сотрудников гостиницы, организовывать мероприятия, направленные на улучшение сервиса
ВД 3.2 Освоение профессии 11695 Горничная	
ПК 3.4.	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

1.3.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен владеть навыками:

МДК 05.01. Освоение профессии 25627 Портъё:

- 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.

МДК 05.02. Освоение профессии 11695 Горничная:

- 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.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен владеть навыками уметь:

МДК 05.01. Освоение профессии 25627 Портъё:

- 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.

МДК 05.02. Освоение профессии 11695 Горничная:

- 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.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен владеть навыками знать;

МДК 05.01. Освоение профессии 25627 Портье:

- основные и дополнительные услуги гостиницы;
- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха, - этику делового общения;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность портье;
- организационную структуру гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы;
- методы контроля качества работы портье;
- 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:

- 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.

1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 448 часов, в том числе в форме практической подготовки – 310 часов.

Из них учебная и производственная практики – 234 часа.

Промежуточная аттестация – 18.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, час.						
				Обучение по МДК				Практики		
				всего	В том числе			Учебная	Производственная	
					Лабораторных и практических занятий	Курсовая работа /Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 3.1. – 3.3. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК 03.01. Освоение профессии 25627 Портъе	98	38	98	38	-				
ПК 3.4. – 3.6. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	МДК 03.02. Освоение профессии 11695 Горничная	98	38	98	38	-				
	Учебная практика	72	72					72		
	Производственная практика	162	162							162
	Всего	448	310	196	76	-	18	72		162

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

<i>№ занятия</i>	<i>Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) Содержание учебного материала, лабораторные занятия и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа обучающихся</i>	<i>Лекции</i>	<i>ЛЗ, ПЗ</i>	<i>Тематика домашних заданий</i>	<i>Уровень освоения</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих		120	76		
МДК 03.01. Освоение профессии 25627 Портье		60	38		
Тема 1.1. Основы работы современной гостиницы. Квалификационные требования, предъявляемые к портье		12	-		
1.	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	2		Конспект учебного занятия	1
2.	Организационные документы, регулирующие работу современной гостиницы. Правила проживания в гостинице: назначение и содержание документа	2		Конспект учебного занятия	1
3.	Должностная инструкция: назначение и содержание документа. Должностная инструкция портье гостиницы	2		Конспект учебного занятия	1
4.	Профессиональный стандарт портье. Квалификационные требования, предъявляемые к портье	2		Конспект учебного занятия	1
5.	Организационная структура гостиничного предприятия. Организационная структура гостиницы в зависимости от ее вместимости и назначения	2		Конспект учебного занятия	1
6.	Основные и дополнительные услуги гостиницы	2		Конспект учебного занятия	1
Тема 1.2. Функциональные обязанности портье гостиницы		28	24		
7.	Организация работы службы приема и размещения	28		Конспект учебного занятия	1
8.	Категории клиентов. Тарифы гостиницы для различных категорий клиентов	2		Конспект учебного занятия	1
9.	Процесс бронирования гостиничного номера	2		Конспект учебного занятия	1
10.	Оформление документации на бронирование номеров	2		Конспект учебного занятия	1
11.	Практическое занятие № 1. Разбор ситуационных задач по бронированию номеров, аннуляции бронирования и внесению изменений в бронирование. Нестандартные ситуации, возникающие при работе с бронированиями		4	Отчет по ПЗ	2
12.	Прием и размещение клиентов гостиницы	2		Конспект учебного занятия	1
13.	Правила регистрации в гостинице граждан РФ, иностранных граждан	2		Конспект учебного занятия	1
14.	Правила заполнения документов для регистрации в гостинице граждан РФ, иностранных граждан	2		Конспект учебного занятия	1
15.	Практическое занятие № 2. Назначение номера и поселение в него. Порядок замены номера		2	Отчет по ПЗ	2
16.	Практическое занятие № 3. Разбор ситуационных задач по заселению гостей		2	Отчет по ПЗ	2
17.	Нестандартные ситуации, возникающие при заселении гостей	2		Конспект учебного занятия	1
18.	Практическое занятие № 4. Разбор ситуационных задач по заселению иностранных граждан		2	Отчет по ПЗ	2
19.	Работа с клиентами во время их проживания в гостинице	2		Конспект учебного занятия	1

20.	Работа с клиентами во время их проживания в гостинице	2		Конспект учебного занятия	1
21.	Информирование клиентов	2		Конспект учебного занятия	1
22.	Практическое занятие № 5. Правила поведения портье в экстраординарных ситуациях		4	Отчет по ПЗ	2
23.	Выезд гостя из гостиницы	2		Конспект учебного занятия	1
24.	Правила расчета оплаты за услуги проживания	2		Конспект учебного занятия	1
25.	Практическое занятие № 6. Правила работы с кассой и денежными средствами клиентов		4	Отчет по ПЗ	2
26.	Практическое занятие № 7. Оформление документации при выезде гостя из гостиницы		4	Отчет по ПЗ	2
27.	Практическое занятие № 8. Разбор ситуационных задач по выезду клиентов из гостиницы		2	Отчет по ПЗ	2
28.	Нестандартные ситуации, возникающие при выезде гостей	2		Конспект учебного занятия	1
Тема 1.3. Профессиональная этика и стандарты общения портье с клиентами. Работа с жалобами клиентов		14	4		
29.	Понятие «деловой этикет». Основные правила делового этикета портье	2		Конспект учебного занятия	1
30.	Телефонный этикет. Основные правила ведения телефонных переговоров	2		Конспект учебного занятия	1
31.	Практическое занятие № 9. Отработка навыков общения по телефону		2	Конспект учебного занятия	1
32.	Правила написания деловых писем и ведения деловой переписки	2		Конспект учебного занятия	1
33.	Практическое занятие № 10. Отработка навыков ведения деловой переписки		2	Конспект учебного занятия	1
34.	Жалобы в работе гостиницы. Алгоритм работы с жалобами, поступающими от клиентов	2		Конспект учебного занятия	1
35.	Правила поведения портье в случае поступления жалобы от клиента	2		Конспект учебного занятия	1
36.	Понятие «конфликт». Виды конфликтов. Стили разрешения конфликтных ситуаций	2		Конспект учебного занятия	1
37.	Правила поведения портье в конфликтных ситуациях с клиентами	2		Конспект учебного занятия	1
Тема 1.4. Контроль работы портье со стороны руководства		4	10		
38.	Стандарты обслуживания клиентов на разных этапах работы портье	2		Конспект учебного занятия	1
39.	Практическое занятие № 11. Разработка стандартов обслуживания для персонала гостиницы		4	Конспект учебного занятия	1
40.	Контроль в работе гостиницы. Виды контроля. Методы и формы контроля	2		Конспект учебного занятия	1
41.	Практическое занятие № 12. Метод «Тайный покупатель» как способ контроля качества работы портье		4	Конспект учебного занятия	1
42.	Практическое занятие № 13. Порядок передачи смен в службе приема и размещения		2	Отчет по ПЗ	2
43.	Обобщение учебного материала. Зачетная работа	2	-		1
МДК 03.02. Освоение профессии 11695 Горничная		60	38		
Тема 2.1. Организация работы административно-хозяйственной службы гостиницы		26	4		
1.	Административно-хозяйственная служба, ее место и роль в работе гостиницы. Структура и функции	2		Конспект учебного занятия	1
2.	Штатное расписание службы горничных в зависимости от вместимости и назначения гостиницы	2		Конспект учебного занятия	1
3.	Факторы, влияющие на специфику профессиональной деятельности горничной: система классификации гостиниц и других средств размещения, требования к номерному фонду, правила предоставления гостиничных услуг	2		Конспект учебного занятия	1
4.	Нормативные документы, регулирующие работу горничной	2		Конспект учебного занятия	1
5.	Профессиональный стандарт горничной. Квалификационные требования, предъявляемые к	2		Конспект учебного занятия	1

	горничной				
6.	Документация, необходимая для организации работы службы горничных. Housekeeping report	2		Конспект учебного занятия	1
7.	Практическое занятие № 1. Сравнительный анализ должностных обязанностей, нормативов труда и специфики работы горничных дневной, вечерей и ночной смен. Описание стандартного гостиничного номера: планировка, оснащение, отделка с указанием звездности и требований нормативных актов.		2	Отчет по ПЗ	2
8.	Правила охраны труда и техники безопасности горничной на рабочем месте	2		Конспект учебного занятия	1
9.	Правила поведения горничной во время работы	2		Конспект учебного занятия	1
10.	Технология работы поэтажного персонала: функции, основные задачи, график выхода на работу	2		Конспект учебного занятия	1
11.	Практическое занятие № 2. Решение ситуационных задач работы горничной		2	Отчет по ПЗ	2
12.	Прием дежурства: процедура принятия смены, подготовка и организация работы, нормативы проведения уборочных работ, проверка на исправность, сохранность и санитарное состояние	2		Конспект учебного занятия	1
13.	Ключевое хозяйство АХС гостиницы: порядок хранения, выдачи, использования служебных ключей, типы ключей в гостинице, потеря ключа персоналом, методы предотвращения гостиничных краж	2		Конспект учебного занятия	1
14.	Продукция индивидуального пользования в гостиницах: предметы гостеприимства индивидуального пользования, мыло: качество и оформление, жидкости: шампуни, гели, лосьоны, эликсиры для зубов: качество и оформление, аксессуары, предметы и средства по уходу за обувью, пополнение номера продукцией индивидуального пользования	2		Конспект учебного занятия	1
15.	Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы: проверка работы технического оборудования номера, заявка на ремонт, ремонт или замена технического оборудования. Инженерно-техническая служба гостиницы	2		Конспект учебного занятия	1
Тема 2.2. Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования		32	34		
16.	Выполнение работ по обслуживанию гостевых номеров: планировка гостиницы, расположение номеров, оборудование и мебели; типы номеров, оборудование номеров различной комфортности; стандартная комплектация гостевого номера; дополнительные принадлежности комфортного проживания. Номера для гостей с ограниченными физическими возможностями	2		Конспект учебного занятия	1
17.	Приемка номера: инвентаризация белья; контроль и подготовка возобновляемых материалов для клиентов, их раскладка. Технология приемки номера. Акт утерянной собственности клиента. Утилизация мусора	2		Конспект учебного занятия	1
18.	Проведение замены номеров: уведомление о замене номера, оформление и ведение отчетности; организация перемещения личных вещей клиента; взаимодействие с руководителем службы номерного фонда, службой приема и размещения	2		Конспект учебного занятия	1
19.	Подготовка горничной к работе. Униформа горничной и правила ее использования	2		Конспект учебного занятия	1
20.	Уборка гостевых номеров, ее виды и особенности	2		Конспект учебного занятия	1
21.	Оснащение и оборудование рабочего места: средства уборки; инвентарь и оборудование для уборки; правила хранения средств уборки; Технологии использования моющих средств, инвентаря и оборудования	2		Конспект учебного занятия	1
22.	Практическое занятие № 3. Отработка навыков комплектации тележки горничной. Сравнительный		4	Отчет по ПЗ	2

	анализ уборочного инвентаря и оборудования				
	Технология уборки номеров после выезда гостей, в процессе проживания гостей	2		Конспект учебного занятия	1
	Технология уборки номеров после выезда гостей, в процессе проживания гостей	2		Конспект учебного занятия	1
	Практическое занятие № 4. Отработка навыков уборки номеров после выезда гостей		4	Отчет по ПЗ	2
	Практическое занятие № 5. Отработка навыков уборки номеров в процессе проживания гостей		4	Отчет по ПЗ	2
	Практическое занятие № 6. Отработка навыков уборки санитарных узлов		2	Отчет по ПЗ	2
	Дополнительные услуги по уборке номеров: вечерний сервис, экспресс-уборка	2		Конспект учебного занятия	1
	Составление графика генеральной уборки номеров	2		Конспект учебного занятия	1
23.	Практическое занятие № 7. Отработка навыков генеральной уборки номеров		4	Отчет по ПЗ	2
24.	Комплектация гостиничных номеров продукцией индивидуального пользования. Информационная папка для гостей	2		Конспект учебного занятия	1
25.	Озеленение и украшение гостиничных интерьеров	2		Конспект учебного занятия	1
26.	Практическое занятие № 8. Отработка навыков комплектации гостиничных номеров		4	Отчет по ПЗ	2
27.	Организация уборки номеров, занятых VIP-гостями	2		Конспект учебного занятия	1
28.	Технология уборки гостевых зон гостиницы	2		Конспект учебного занятия	1
29.	Практическое занятие № 9. Отработка навыков уборки гостевых зон гостиницы		4	Отчет по ПЗ	2
30.	Практическое занятие № 10. Отработка навыков уборки предприятий питания гостиницы		4	Отчет по ПЗ	2
31.	Организация работы прачечной и бельевого хозяйства	2		Отчет по ПЗ	2
32.	Оборудование прачечных, химчисток в современных гостиницах	2		Отчет по ПЗ	2
33.	Практическое занятие № 11. Отработка навыков работы с бельем		4	Отчет по ПЗ	2
34.	Обобщение учебного материала. Зачетная работа	2	-		1
УП.03		72			
Учебная практика Портъе					
Виды работ:					
Ознакомиться с рабочим местом портъе гостиницы, оборудованием, установленном на нем.					
Самостоятельно изучить нормативную документацию гостиницы, необходимую для организации работы портъе, 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					
		36		Отчет по УП	2

<p>осуществить информирование клиента об основных и дополнительных услугах гостиницы, расположении городских достопримечательностей и др.</p> <p>Ознакомиться с методами осуществления контроля качества работы портье гостиницы, участвовать в осуществлении контроля качества работы портье гостиницы.</p> <p>Изучить правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов, и организации мероприятий, направленных на их устранение, участвовать в рассмотрении поступающих претензий</p>			
<p>Учебная практика Горничная</p> <p>Виды работ:</p> <p>Ознакомиться с рабочим местом горничной в гостинице, изучить нормативные документы, регулирующие работу горничной.</p> <p>Ознакомиться с местом хозяйственной службы в организационной структуре гостиницы.</p> <p>Ознакомиться с инвентарем и моющими средствами, которые горничные используют для работы, самостоятельно осуществить комплектацию уборочной тележки горничной.</p> <p>Ознакомиться со стандартами уборки гостиничных номеров и гостевых зон гостиницы, самостоятельно произвести уборку номера в период проживания гостя.</p> <p>Самостоятельно произвести уборку номера после выезда гостя, произвести комплектацию номера стандартными и дополнительными принадлежностями.</p> <p>Самостоятельно произвести уборку санитарного узла.</p> <p>Самостоятельно произвести генеральную уборку номера.</p> <p>Самостоятельно произвести уборку гостевых зон гостиницы.</p> <p>Самостоятельно заполнить документы, необходимые для организации работы горничной.</p> <p>Ознакомиться с методами осуществления контроля качества работы горничной, участвовать в мероприятиях по контролю</p>	36	Отчет по УП	2
ПП.03	162		
<p>Производственная практика Портье</p> <p>Виды работ:</p> <p>Общая характеристика гостиничного предприятия.</p> <p>Ознакомление с работой службы приема и размещения.</p> <p>Изучение квалификационных требований и функциональных обязанностей портье.</p> <p>Изучение нормативов работ.</p> <p>Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей.</p> <p>Методика и виды проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения.</p> <p>Изучение особенностей предоставления и характеристики основных и дополнительных гостиничных услуг.</p> <p>Способы предоставления услуги питания в гостиницах. Виды меню. Обслуживание в номерах (room-service).</p> <p>Проведение ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу.</p> <p>Изучение перечня необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров.</p> <p>Порядок встречи, приёма, регистрации и размещения гостей. Назначение номера, поселение в номер клиента</p>	90	Отчет по ПП	3

<p>гостиницы.</p> <p>Процедура выдачи ключей.</p> <p>Организация хранения личных вещей в гостинице.</p> <p>Средства имущественной безопасности клиентов (камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы).</p> <p>Взаимодействие службы приема и размещения со службой бронирования, с административно- хозяйственной службой, со службой питания, службой безопасности, бухгалтерией.</p> <p>Предоставление гостям туристической информации.</p> <p>Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Функции службы ночного портье. Правила выполнения ночного аудита.</p> <p>Подготовка к закрытию смены. Передача смены. Проверка тарифов, счетов журналов регистрации и других форм первичного учёта и первичной документации.</p> <p>Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>Организация деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p>			
<p>Производственная практика Горничная</p> <p>Виды работ:</p> <p>Инструктаж по ОТ ТБ. Создание проекта учебной гостиницы.</p> <p>Приобретение умений приготовления тележки горничной.</p> <p>Выполнение сухой уборки закрепленных номеров.</p> <p>Выполнение влажной уборки закрепленных номеров.</p> <p>Правильная организация рабочего места на этаже обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы.</p> <p>Осуществление смены постельного белья в закрепленных номерах.</p> <p>Формирование первичных навыков выполнения экспресс- уборки жилого номера.</p> <p>Формирование первичных навыков выполнения генеральной уборки мест общего пользования.</p> <p>Полнота и последовательность исполнения заявок на бытовые услуги по обработке личного белья гостей и доставки их в номер.</p>	72	Отчет по ПП	3
Промежуточная аттестация	18		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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к материально-техническому оснащению

Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения: кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения»; «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.3 примерной образовательной программы по специальности.

Мастерские «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», сервис на объектах гостеприимства «Горничная», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.4 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основные печатные и электронные издания:

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. № 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. № 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. № 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» 175

14. Федеральный закон от 22.05.2003 № 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. № 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 № 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

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

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

4. Баррат К., Уайтхед М. Покупки для бизнеса. Что такое снабжение – М.: ОлимпБизнес, 2012.

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

6. 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>

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

8. 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

9. 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.

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

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

12. 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.

13. 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>

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

15. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. - 176 Электрон. текстовые данные. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. - 176 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15714>

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

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

18. 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. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

19. 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. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C83A61B803759#page/1>

Интернет-ресурсы:

1. Практика работы службы хаус-кипинг для успешной деятельности гостиницы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: stroimhotel.ru/Files/Files/pdf/Methodology/Method/10.pdf

2. Практическое руководство для горничной гостиницы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: stroimhotel.ru/Files/Files/pdf/Methodology/Method/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. Требования к кадровому обеспечению

Требования к кадровым условиям реализации профессионального модуля соответствуют п. 4.5 ФГОС СПО специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки
ПК 5.1. Осуществлять прием, размещение и регистрацию гостей, организовывать их выписку	Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача Практическое занятие Наблюдение за выполнением работ на практике
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	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	

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

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений преподавателем определяется интегральная оценка уровня подготовки по профессиональному модулю.