

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения
43.02.14 «Гостиничное дело»**

2021г.

Рабочая программа Профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) и Примерной программы ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рекомендована Педагогическим советом ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства»

Протокол Педагогического совета № 1 от «31» августа 2021 г.

Организация-разработчик: ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства»

Разработчик:
Павлова Т.А., преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.2.1 Перечень общих компетенций

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

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

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

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов -502

Из них на освоение МДК:

- МДК01.01 - 300 часов,
- МДК01.02 – 58 часов

на практики: учебную - 72 часа, производственную - 72 часа.;

2. СТРУКТУРА СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	104	104	10	-			72	72
ПК 1. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	172	150	60	12	22			
ПК 1. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	82	80	18	12	2			
	Учебная практика, часов	72							
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							
	Всего:	502	358	88	24	24		72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		104
МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		94
Тема 1.1. Организация работы службы приема и размещения	<p>Содержание</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технология гостиничной деятельности. Понятия 2. Нормативные документы в сфере гостиничного обслуживания 3. Основные службы гостиничного предприятия 4. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания 5. Организационная структура службы приема и размещения 6. Служба приема и размещения: основные функции, состав персонала 7. Рабочие смены, отделы 8. Функции менеджера. Должностная инструкция 9. Функции портье. Должностная инструкция 10. Функции кассира и консьержа 11. Организация рабочего места сотрудников службы приема и размещения 12. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения 13. Эстетика интерьера службы приема и размещения 14. Организация работы офиса 15. Озеленение и украшение помещений 16. Требования к обслуживающему персоналу 17. Взаимодействие и взаимозаменяемость сотрудников 18. Эстетика внешнего вида сотрудников 19. Стандарты внешнего вида. Личная гигиена. 20. Униформа. Правила использования униформы 21. Охрана труда сотрудников 22. Медицинские требования к сотрудникам 23. Правила внутреннего трудового распорядка 24. Испытательный срок, аттестация, поощрения сотрудников 25. Личное имущество и имущество гостиницы 26. Материальная ответственность сотрудников 27. Ответственность за нарушение трудовой дисциплины 28. Охрана персональных данных гостей 29. Памятка сотруднику «О сохранении коммерческой тайны» 30. Обеспечение безопасности личных вещей гостей 31. Системы контроля доступа в помещения 	62
Тема 1.2. Технология взаимодействия	Содержание	32

сотрудников службы приема и размещения с гостями	1. Составляющие культуры гостиничного сервиса	
	2. Профессиональная этика работника службы приема и размещения	
	3. Стиль обслуживания в контактной зоне. Требования к процессу общения	
	4. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	
	5. Клиенты гостиничных предприятий и их типы	
	6. Жалобы и конфликты в гостиничном сервисе	
	7. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	
	8. Типичные ошибки поведения сотрудников	
	9. Требования культуры делового общения	
	10. Культура деловой беседы	
	11. Культура деловых переговоров в гостинице	
	12. Порядок проведения закрытых совещаний и переговоров	
	13. Культура телефонного общения	
	14. Морально-психологический климат в коллективе	
	15. Корпоративная культура гостиничного комплекса	
	16. Кодекс профессиональной этики	
МДК 01.02 Иностраный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		10
Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ Организация приёма, регистрации гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Размещение гостей (предоставление номеров). Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	10
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки		172
МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		52
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания. Прием и размещение гостей	Содержание	40
	1. Основные фазы гостиничного цикла	
	2. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей	
	3. Условия размещения в гостиницах	
	4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	
	5. Договор на предоставление услуг	
	6. Положение о Паспорте гражданина РФ	
	7. Требования миграционного учета в РФ	
	8. Виды и категории виз	
	9. Процесс поселения в гостиницу	
	10. Регистрация по прибытии гостей	
	11. Особенности регистрации различных категорий гостей	
	12. Выяснение платежеспособности гостей	
13. Стандарты качества обслуживания при приеме и регистрации гостей		

	14. Размещение гостей категории VIP	
	15. Размещение гостей с ограниченными возможностями	
	16. Размещение гостей с детьми	
	17. Размещение с животными	
	18. Отказы в поселении гостей	
	19. Изменения в условиях размещения	
	20. Профессиональная автоматизированная программа: модуль Front Office	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	12
	1. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	
	2. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	
	3. Работа с профайлом гостей, компаний: корректировка и внесение изменений	
	4. Поселение группы, коллектива	
	5. Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	
	6. Выполнение комплексного задания	
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		18
Тема 2.2. Особенности работы с гостями.	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.	
	Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	
	Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.	
	Комплименты VIP гостям.	
	Правила регистрации иностранных гостей.	
	Виды и категории виз.	
	Понятие миграционной карты.	
МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		50
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.	Содержание	
	1. Документация в деятельности службы приема и размещения	
	2. Документальное оформление передачи смены	
	3. Активирование порчи имущества гостиницы	
	4. Документальное оформление забытых гостем вещей	
	5. Документы строгой отчетности	
	6. Внутренние стандарты обслуживания	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	12
	1. Заполнение бланков, регистрационных форм	
	2. Составление писем, служебных записок	
	3. Оформление документации службы приема и размещения	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	6
Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание	
	1. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей	
	2. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка»	
	3. Функции кассира службы приема и размещения	
		26

	4. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями	
	5. Оборудование кассового отделения гостиницы	
	6. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ»	
	7. Подготовка и проведение операций расчета. Порядок ведения кассовых операций.	
	8. Правила оформления счетов	
	9. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	
	10. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.	
	11. Порядок возврата денежных сумм гостю	
	12. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения	
	13. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	6
	1. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления	
	2. Разделение счета гостя, внесение корректировки в счет гостя	
	3. Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя	
МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		18
Тема 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ	18
	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах	
Самостоятельная работа: МДК 01.01		22
	1. Инновации в гостиничном обслуживании	22
	2. Интерактивное телевидение	
	3. Системы службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные	
	4. Проблемы службы приема и размещения	
	5. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.	
	6. Заполнение и обработка заявок и бланков.	
	7. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.	
	8. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.	
	9. Составить алгоритм проведения ночного аудита.	
	10. Заполнение регистрационной карточки гостя.	
	11. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения	
Курсовая работа		12
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		82
МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения		58
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами	Содержание	30
	1. Организация предоставления платных дополнительных услуг 2. Персонализированное обслуживание	

	3. Организация услуг конференц-зала	
	4. Организация сервис-бюро	
	5. Взаимодействие со службой бронирования	
	6. Взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами гостиницы	
	7. Взаимодействие со службой номерного фонда	
	8. Взаимодействие со службой питания	
	9. Взаимодействие со службой безопасности	
	10. Взаимодействие со службой организации досуга	
	11. Взаимодействие с финансовой службой	
	12. Взаимодействие с администрацией гостиницы	
	13. Информационные потоки и документооборот	
	14. Принципы эффективной коммуникации в гостинице	
	15. Оперативные совещания	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	6
	1. Составление графика загрузки	
	2. Составление поэтажной шахматки.	
	3. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)	
Тема 3.2. Организация ночного аудита	Содержание	
	1. Назначение ночного аудита	
	2. Основные функции службы ночного аудита	
	3. Виды аудита	
	4. Должностная инструкция ночного аудитора	
	5. Требования, предъявляемые к аудитору	
	6. Правила выполнения ночного аудита	
	7. Работа с информационной базой данных гостиницы	
	8. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета	
	9. Виды отчетной документации	
	10. Дополнительные функции ночного портъе	20
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	2
	1. Составление отчетной документации службы приема и размещения	
МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения		10
Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	Технологический цикл гостиничного предприятия	10
	Изучение стандартов обслуживания гостей	
Самостоятельная работа: МДК 01.02		2
	1. Отработка лексики по регистрации/заселению/выезду гостей.	
Курсовая работа		12
Учебная практика		
Виды работ		
1.	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	
2.	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	
3.	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению	72

<p>на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). 	
<p>Производственная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 13. Отработка навыков использования техник эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	72
<p>Тематика курсовых работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице. 2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах. 3. Анализ технологических производственных операций в гостинице. 4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы региона). 8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 	

<p>12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).</p> <p>13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).</p> <p>14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).</p> <p>15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).</p> <p>16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).</p>	
<p>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</p> <p>1. Выбор темы курсовой работы</p> <p>2. Основные требования к оформлению работы</p> <p>3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.</p> <p>4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.</p> <p>5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы.</p> <p>6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.</p> <p>7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.</p> <p>8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками</p> <p>9. Основные правила к написанию заключения</p> <p>10. Индивидуальные консультации.</p> <p>11. Защита курсовой работы.</p>	24
<p>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой</p> <p>1. Планирование выполнения курсовой работы</p> <p>2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы</p> <p>3. Изучение литературных источников.</p> <p>4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части</p> <p>5. Изучение практических материалов</p> <p>6. Подготовка к защите курсовой работы</p>	
Всего	502

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

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

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

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

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1. Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" (ред. от 01.04.2021).
2. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"
3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 08.06.2020) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"
4. Федеральный закон от 05.02.2018 N 16-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии"
5. Постановление Правительства РФ от 01.04.2021 N 519 "О внесении изменений в Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
6. Приказ Росстандарта от 23.12.2019 N 1431-СТ "Об отмене национальных стандартов Российской Федерации"
7. Письмо Роспотребнадзора от 10.03.2020 №02/3853-2020-27 "О мерах по профилактике новой коронавирусной инфекции (COVID-19)"
8. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 13.03.2020 N 6 "О дополнительных мерах по снижению рисков распространения COVID-2019"
9. Временные методические рекомендации. Профилактика, диагностика и лечение новой коронавирусной инфекции (COVID-19). Версия 10 (08.02.2021) (утв. Минздравом РФ)

3.2.2. Печатные издания:

1. Ехина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения (2-е изд., испр.) учебник. – М.: Академия, 2018.
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд. - Москва: Издательство Юрайт, 2021.

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. - Москва: Издательство Юрайт, 2021.
4. Ишимцева К.В. Английский язык для индустрии гостеприимства. - М.: ИНФА-М, 2017.

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

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

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

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

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

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен (кв.)
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен(кв.)
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4	Оценка результата	Собеседование

Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен (кв.)
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности

сотрудников службы питания

специальность 43.02.14 «Гостиничное дело»

2021 г.

Рабочая программа профессионального модуля среднего профессионального образования – программа подготовки специалиста среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и программы профессионального модуля ПМ 02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.

Организация - разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Колледж технологии и предпринимательства»

Разработчики:

Кондратьева Анастасия Владимировна, преподаватель ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства»

Рекомендована Педагогическим советом ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства»

Протокол Педагогического совета № 1 от 31.08.2021 г.

© ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства».

© Кондратьева Анастасия Владимировна, преподаватель ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства».

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

1.1 Область применения примерной рабочей программы

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

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ВД 2	Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> - планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; - организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; - контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
знать	<ul style="list-style-type: none"> - задачи, функции и особенности работы службы питания; - законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; - особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; - требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - технологию организации процесса питания; - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; - этапы процесса обслуживания; - технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - регламенты службы питания; - критерии и показатели качества обслуживания; - методы оценки качества предоставленных услуг.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 360 часов.

Из них на освоение МДК: МДК 02.01 – 140 часов, МДК 02.02 – 40 часов,

на практики: учебную - 72 часа, производственную - 108 часов.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 02. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ»**

**2.1. Тематический план профессионального модуля
ПМ 02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»**

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика		
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа			учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ПК 2.1, ПК 2.2, ОК1-ОК6,	Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	94	82	24+22			12				
ПК 2.3. ОК7 - ОК10	Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.	86	72	32+16	-		14		72	108	
	Учебная практика, часов	72									
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	108									
	Всего:	360	154	94	-	0	26	-	72	108	

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	
1	2	3	
Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.		94	
МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания			
	Содержание	28	
Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.	1. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	2	
	2. Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.	2	
	3. Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.	4	
	4. Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса.	2	
	5. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.	2	
	6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	2	
	7. Деловое общение. Этика и этикет.	2	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		10
	1. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами	4	
	2. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организации службы питания.	6	
Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.	Содержание	30	
	1. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;	4	
	2. Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.	2	
	3. Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	2	
	4. Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.	2	
	5. Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.	2	
	6. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания.	2	
Тематика практических занятий и лабораторных работ		14	

	1. Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.	2
	2. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.	1
	3. Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания	1
	4. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.	2
	5. Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.	2
	6. Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами».	2
	7. Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.	2
	8. Составление нормативных и технических документов службы питания.	2
	Самостоятельная работа	12
	1. Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля	2
	2. Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара.	2
	3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.	2
	4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
	5. Составление эссе об организации службы питания	2
	6. Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля	2
МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания		
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке.	Тематика практических занятий и лабораторных работ	22
	Практическая работа №1 Организация питания гостей. Практическая работа №2 Введение лексики, закрепление в упражнениях Практическая работа №3 -4 Чтение и перевод текста “The F&B in the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Практическая работа №5 Развитие навыков устной речи. Практическая работа №6 Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Практическая работа №7 Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практическая работа №8 Чтение и перевод текста “Hotel Restaurant”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Практическая работа №9 Развитие навыков устной речи. Составление диалогов при заказе столов и мероприятий в ресторане отеля. Практика устной речи. Практическая работа №10 Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	22
Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.		86
МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.		
Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания.	Содержание	38
	1. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.	2
	2. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	2

	3. Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис.	2
	4. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.	2
	5. Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.	2
	6. Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.	2
	7. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.	2
	8. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.	2
	9. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	20
	1. Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний	2
	2. Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.	2
	3. Подготовка и организация обслуживания шведского стола.	2
	4. Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.	2
	5. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов	2
	6. Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов	2
	7. Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств	4
	8. Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.	4
Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям.	Содержание	18
	1. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.	2
	2. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.	2
	3. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	12
	Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.	6
	Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания.	6
	Самостоятельная работа	12
	1. Заполнение и обработка заявок и бланков.	2
	2. Составление текстов на русском языке для общения по телефону с клиентами.	2
	3. Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис.	2
	4. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.	2
	5. Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.	1
	6. Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.	1
	7. Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.	2
МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы питания		18
Тема 2.3. Организация,	Практическая работа № 1 Организация службы Room service	16

<p>осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке</p>	<p>Практическая работа № 2 Введение лексики, закрепление в упражнениях</p> <p>Практическая работа №3 -4 Чтение и перевод текста «The banquet» Вопросы и ответы</p> <p>Практическая работа №5 Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов</p> <p>Практическая работа №6 Встреча, обслуживание гостей и прощание. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов при заказе и обслуживании банкетов и мероприятий в ресторане отеля.</p>	
	<p>Самостоятельная работа</p>	2
	<p>Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.</p>	1
	<p>Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах.</p>	1
<p>Учебная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей. 2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. 3. Выполнение сервировки стола к обеду. 4. Выполнение сервировки стола к ужину. 5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда. 6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана. 7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа. 8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара 9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями <ul style="list-style-type: none"> • Silver service • Банкетный сервис • Шведский стол • Gueridon Service 10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов. 11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания. 12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей. 13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей. 14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. 15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. 16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями. 17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола. 18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания. 		72
<p>Производственная практика Виды работ</p>		108

<ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия. 2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса. 3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. 4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания. 5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания. 6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания. 7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания. 8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса. 9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров. 10. Подготовка и организация работы службы Рум сервис. 11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания. 12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. 13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. 14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета». 15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля». 16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием. 17. Распределение персонала по организациям службы питания. 18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы. 19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. 20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. 21. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей. 22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания. 23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания. 	
Всего	338

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы питания».

Лаборатории: «Учебный ресторан», «Учебный Бар», «Информационных технологий в профессиональной деятельности».

Спортивный комплекс: спортивный зал, залы: библиотека, читальный зал с выходом в интернет, актовый зал.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организации обслуживания в организациях общественного питания»:

- АРМ-преподавателя;
- АРМ-студента;
- Мультимедийное оборудование.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.
- комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья;
- инструкция и журнал по технике безопасности;
- комплект учебно-методической документации.

«Учебный ресторан»:

- АРМ-преподавателя;
- АРМ-студента;
- мультимедийное оборудование;
- аппарат настольный Mixn Machine VM 25026;
- блендер BarBoss Advance VM10101;
- кофемашина "SAECO MAGIC";
- льдогенератор SIMAG;
- машина посудомоечная ELECTROLUX WT65E;
- моноблок Firich Glaive RT-565-R4;
- моноблок Firich Glaive RT-565-R4;
- моноблок Firich Glaive RT-565-R4;
- панель плазменная Samsung PS-50 B850;
- принтер Star 654.
- принтер Star 654,
- принтер Star SP-298;
- салат-бар;
- шкаф винный.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.

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

- блендер VEMA FR 2055;
- кофемашина SAECO ROYAL Cappuccino Silver-gray;
- льдогенератор SIMAG;
- машина посудомоечная ELECTROLUX WT4;
- миксер д/мол.коктейлей;
- шкаф винный;
- моноблок Firich Glaive RT-565-R4;
- принтер Star 654;
- комплекты стеклянной и металлической посуды, барных приборов, столового белья;
- инструкция и журнал по технике безопасности;
- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.

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

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

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Печатные издания

1. Батраева Э. А. Экономика предприятия общественного питания: учебник и практикум для СПО / Э. А. Батраева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 390 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04578-9. <https://www.biblio-online.ru/viewer/3854307A-CC01-4C5E-BB56-00D59CBC3546#page/1>.

2. Богданова В.В. Организация и технология обслуживания в барах/В.В. Богданова. - М.: Издательский центр «Академия», 2012.

3. Васильева И. В. Технология продукции общественного питания : учебник и практикум для СПО / И. В. Васильева, Е. Н. Мясникова, А. С. Безряднова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 414 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04897-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/9E061508-836A-4A56-92F1-428AB79D2918#page/1>.

4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для СПО – 7-е изд., стер. – М: «Академия», 2019Пасько О. В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения: учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 201 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02479-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/1F1C9F54-B7F2-4D64-B86E-CE6A3192DEE3#page/1>.

5. Пасько О. В. Технология продукции общественного питания. Лабораторный практикум : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 248 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01244-6. Щетинин М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов : учебное пособие для СПО / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 287 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04464-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/89847F9B-2EAD-4972-B611-E2A761DC6AAC#page/1>.

6. Пасько О. В. Технология продукции общественного питания за рубежом: учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04253-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/4EFBEF2D-2F5D-48E0-9618-FB231CDC7AD4#page/1>.

7. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания/И.И. Птанова. - М.: Издательский центр «Академия», 2015.

8. Сологубова Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для СПО / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 379 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01301-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/6D14FBD4-0211-4C10-B21D-A62B7F2AD698#page/1>.

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

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

11. Planet of English: учебник английского языка для учреждений СПО: (+CD)/ Г.Т. Безкорвайнова, Н.И. Соколова, Е.А. и др - 7-е изд., стер. — М.: «Академия», 2020

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830.

2. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>.

3. <http://prohotel.ru/>.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Богатова Наталья. Современный ресторан. Книга успешного управляющего. Партнеры. Персонал. Гости. – Ресторанные ведомости/Н. Богатова, 2014.

2. Миронов Сергей. Гость платит дважды. Техники повышения продаж в ресторане. Издательство: «Ресторанные ведомости»/С. Миронов, 2012.

3. Победоносцева Елена. Все дело в людях. Ваш ресторан: как из персонала сделать команду. Издательство: «Ресторанные ведомости»/Е. Побеносцева, 2016.

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен Оценка выполнения заданий по расчетам потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Наблюдение за выполнением норм и правил международного сервиса. Регистрация результатов усвоения учебных элементов; -экспертная оценка решения ситуационных задач; Опросный лист ответов обучающегося
	Наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Оценка решения ситуационных задач; Текущий контроль в форме защиты практических занятий и лабораторных работ.
	Наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
43.02.14 «Гостиничное дело»

2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	14

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
уметь	- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; - рассчитывать нормативы работы горничных; - контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

знать	<ul style="list-style-type: none"> - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; - принципы взаимодействия с другими службами отеля; - сервисные стандарты housekeeping; - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; - принципы управления материально-производственными запасами; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; - систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
-------	---

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 394 часов.

Из них на освоение МДК

- МДК.03.01 – 200 часа,

- МДК.03.02 – 50 часов,

на практики: учебную - 72 часа, производственную - 72 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов	учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа)*, часов				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1, ОК.01-03	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	72	68	34		4		72	72
ПК 3.2, ПК 3.3, ОК.04-10	Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	178	176	52		2			
	Учебная практика, часов	72							
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							
	Всего:	394	244	86		6	-	72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.		70
МДК.03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<p>Содержание</p> <p>1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.</p> <p>2. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.</p> <p>3. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>4. Нормы расхода чистящих и моющих средств.</p> <p>5. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.</p> <p>6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.</p> <p>7. Деловое общение. Этика и этикет.</p> <p>Тематика практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Составление персональных заданий горничным и супервайзерам. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. Оформление контроля качества уборки номеров.</p>	26
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.	<p>Содержание</p> <p>1. Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов.</p> <p>2. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.</p> <p>3. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.</p> <p>4. Самостоятельная работа Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное</p>	6
		4

	оформление.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	6
МДК. 03.02 Иностраный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста "Housekeeping". Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	20
Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		178
МДК. 03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Содержание	
	Уборка номеров: виды, последовательность	
	Контроль качества уборки	
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы	
	Обслуживание VIP-гостей	
	Виды «комплиментов»	
	Уборочные материалы, техника, инвентарь	
	Хранение ценных вещей проживающих	
	Учет и возврат забытых вещей	
	Организация работы камеры хранения	
	Сейфы в номерах и на стойке регистрации	
	Оформление забытых вещей	
	Правила и сроки хранения забытых вещей	
	Оформление возврата	
Тематика практических занятий и лабораторных работ		
	Оформление технологических документов службы номерного фонда. Составление памятки по уборке помещений гостиницы. Оформление забытых вещей.	6
Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	Содержание	
	Требования к белью	
	Стандарты гостиничного белья	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице	
	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	
Тематика практических занятий и лабораторных работ		
		20

	Расшифровка ярлыков текстильных изделий. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	6
Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих.	Содержание	30
	Безопасность в средствах размещения	
	Требования к службе безопасности гостиницы	
	Виды угроз в гостинице	
	Кражи, захват заложников, терроризм	
	Особенности «открытого» дома.	
	Современные технологии, применение технологий «умный» дом	
	Защита персональных данных	
	Коммерческая тайна гостиницы	
	Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы	
	Порядок обеспечения секретности	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	6
Составление концепции безопасности для гостиницы Составление схемы структуры службы безопасности.		
Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих	Содержание	16
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	
	Воровство в гостинице.	
	Системы контроля доступа в помещения.	
	Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	
	Системы видеонаблюдения.	
	Система охранной сигнализации.	
Тематика практических занятий и лабораторных работ	6	
Составление программы противодействия воровству в гостинице. Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз.		
МДК.03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
Тема 2.5. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и	Введение лексики, закрепление в упражнениях Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики.	28

эксплуатации номерного фонда на английском языке.	Самостоятельная работа Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2
<p>Учебная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы 3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора 4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания 5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья 6. Проведение различных видов уборочных работ 7. Оформление документов на забытые вещи 8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров 9. Использование в работе знаний иностранных языков 10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям 11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование 12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) 13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих 14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей 15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. 16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием 17. Составление актов на списание инвентаря и оборудования 		72
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих 2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 3. Проведение контроля готовности номеров к заселению 4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой 5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. 6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. 7. Ведение учета забытых вещей. 8. Работа с просьбами и жалобами гостей. 9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 10. Заполнение документов по соответствию выполненным работ стандартам качества 11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. 		72

12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	
13. Оформление отчетной документации	
14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	
15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря	
Всего	392

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Учебные кабинеты:

- 1) иностранного языка (Лингафонная лаборатория);
- 2) правового и документационного обеспечения управления;
- 4) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 5) безопасности жизнедеятельности.

Тренинговые кабинеты:

- 1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;
- 2) гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест;
- справочная и нормативная документация, образцы бланков-заказов, актов, анкет, договоров комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)

Технические средства обучения:

телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);
- словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

В кабинете необходимо предусмотреть достаточный комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку в данном учебном заведении, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета.

Перечень средств обучения: компьютеры, видеомаягнитофон, аудио – музыкальный центр, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, автоответчик, принтер, плоттер, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), компьютерные программы

Рабочие места - по количеству обучающихся.

Перечень средств обучения: компьютеры, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), принтер, автоответчик, комплект бланков документов по предоставлению питания в номере, экран настенный, видеофильмы отражающие содержание дисциплины, гостиная с мягкой кожаной мебелью, телевизор, мини-бар, спальня с двуспальной кроватью, прикроватными тумбами, консолью, туалетная комната с раковиной, унитазом, биде, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, которая проходит рассредоточено.

Тренинговый кабинет: Гостиничный номер (стандартный с двумя кроватями)

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц на 15 рабочих мест
1.	Кровать одноместная	2 шт.
2.	Прикроватные тумбочки	2 шт.
3.	Настольная лампа (напольный светильник)	1 шт.
4.	Бра	2 шт.
5.	Мини – бар	1 шт.
6.	Стол	1 шт.
7.	Кресло	2 шт.
8.	Стул	1 шт.

9.	Зеркало	1 шт.
10.	Шкаф	1 шт.
11.	Телефон	1 шт.
12.	Верхний светильник	1 шт.
13.	Кондиционер	1 шт.
14.	Телевизор	1 шт.
15.	Гладильная доска	1 шт.
16.	Утюг	1 шт.
17.	Душевая кабина	1 шт.
18.	Унитаз	1 шт.
19.	Раковина	1 шт.
20.	Зеркало в ванной комнате	1 шт.

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

№ п/п	Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения	Кол-во единиц на 15 рабочих мест	
		для индивидуального пользования	для группового использования
1.	Одеяло	2 шт.	2 шт.
2.	Подушка	2 шт.	2 шт.
3.	Покрывало	2 шт.	2 шт.
4.	Комплект постельного белья	2 шт.	4 шт.
5.	Шторы	2 шт.	2 шт.
6.	Напольное покрытие	1 шт.	1 шт.
7.	Укомплектованная тележка горничной	1 шт.	1 шт.
8.	Ершик для унитаза	1 шт.	1 шт.
9.	Ведерко для мусора	1 шт.	1 шт.
10.	Держатель для туалетной бумаги	1 шт.	1 шт.
11.	Стакан	2 шт.	2 шт.
12.	Полотенце для лица	2 шт.	2 шт.
13.	Полотенце для тела	2 шт.	2 шт.
14.	Полотенце для ног	2 шт.	2 шт.
15.	Салфетка на раковину	2 шт.	2 шт.
16.	Полотенце коврик	1 шт.	1 шт.
17.	Парфюмерно-косметические принадлежности	2 комплекта	15 комплектов
18.	Пылесос	1 шт.	1 шт.

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ № 1085 от 09 октября 2015 г. «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».
2. Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 (№ 132-ФЗ последняя редакция).
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
4. **Постановление Правительства РФ № 158 от 16 февраля 2019 г. «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».**

Основные источники:

1. D.Adamson. International Hotel English. Prentice hall, 2013
2. E.Hall. The language of Hotel in English. Prentice hall, 2012

3. M.Duckworth. English for hotel and catering industry, Oxford University, 2013
4. Francis O'Hara. Be my guest. Cambridge University Press, 2012.
5. Planet of English: учебник английского языка для учреждений СПО: (+CD)/ Г.Т. Безкоровайнова, Н.И. Соколова, Е.А. и др - 7-е изд., стер. – М.: «Академия», 2020
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО /
7. Т. Л. Тимохина. — М.: Юрайт, 2019:
8. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — М.: Юрайт, 2019
- 9.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> – точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков; 	
ПК1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> – правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; – правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; – правильность составления графика выхода на работу; – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; – правильность составления должностной инструкции; – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; – адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; – правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; 	
ПК1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<ul style="list-style-type: none"> – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; – адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; - адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; - владение лексическим и грамматическим минимумом; - логичность построения 	<p>Текущий контроль: наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; Оценка защиты курсовой работы.</p> <p>Промежуточная аттестация: наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам. Экзамен по модулю</p>

	<p>диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей;</p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор; - соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче; - логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; – Уместное использование лексических единиц и грамматических структур. 	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – оптимальность определения этапов решения задачи; – адекватность определения потребности в информации; – эффективность поиска; – адекватность определения источников нужных ресурсов; – разработка детального плана действий; – правильность оценки рисков на каждом шагу; <p>точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана</p>	<p>Текущий контроль: наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - оценка защиты курсовой работы. <p>Промежуточная аттестация: наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на экзамене по МДК;
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> – оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; – адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; <p>адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;</p>	<ul style="list-style-type: none"> - выполнения заданий экзамена по модулю; - оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам. <p>Экзамен по модулю</p>

<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<p>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<p>– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>– грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе</p>	
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей</p>	<p>понимание значимости своей профессии</p>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте</p>	
<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<p>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы бронирования и продаж
специальность 43.02.14 Гостиничное дело**

2021г.

Рабочая программа профессионального модуля среднего профессионального образования – программа подготовки специалиста среднего звена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и программы профессионального модуля ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Колледж технологии и предпринимательства»

Разработчики:

Кондратьева Анастасия Владимировна, преподаватель ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства»

Рекомендована Педагогическим советом ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства»

Протокол Педагогического совета № 1 от 31.08.2021 г.

© ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства».

© Кондратьева Анастасия Владимировна, преподаватель ГАПОУ РК «Колледж технологии и предпринимательства».

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	20

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения примерной рабочей программы

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

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции:

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 4	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	в: - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; - разработке практических рекомендаций по формированию спроса и
-------------------------	--

	<p>стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; - определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; - планировать и прогнозировать продажи; - проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.
знать:	<ul style="list-style-type: none"> - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учётом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам.

1.3. количество часов на освоение программы профессионального модуля:

Всего часов –**474**. Из них на освоение МДК 04.01 - **272 часов** , МДК 04.02 – **58 часов** на практики учебную - **72 часа** и производственную - **72 часа**

2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия				внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа)*, часов	Самостоятельная работа	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 4.1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	80	70	16	8	*	10	*	*	*
ПК 4.2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	182	162	28+18	8	*	20	*	*	*
ПК 4.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	68	56	6+22	8	*	12	*	*	*
	Учебная практика, часов	72							72	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72								72
	Всего:	474	288	90	24	*	42	-	72	72

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля
ПМ 04. «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И
ПРОДАЖ»**

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		80
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		
Тема 1. 1.	Содержание	16
Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	1. 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. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	10
	2. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	6
Тема 1.2. Технология	Содержание	40
взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	1. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	10
	2. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	10
	3. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	10
	Самостоятельная работа	10
	1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж	2
	2. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.	2
	3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.	2

	4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
	5. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта	2
	6. Определение задач управления каналами продаж (сбыта)	2
	7. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг	2
	8. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора	2
	9. Особенности проведение переговоров с представителями разных стран	2
	10. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы	2
	Курсовая работа	8
Тема 1. 3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	Содержание	16
	1. Практическое занятие №1. Служба бронирования. Структура. Персонал.	2
	2. Практическое занятие №2. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования:	2
	3. Практическое занятие №3. Составление ситуативных диалогов. Иностранец хочет индивидуально забронировать себе номер;	2
	4. Практическое занятие №4. Иностранец хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;	
	5. Практическое занятие №5. Представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;	2
	6. Практическое занятие №6. Представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;	2
	7. Практическое занятие №7. Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента;	2
	8. Практическое занятие №8. Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	2
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.		182
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж		
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание	24
	1. Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	4
	2. Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	4
	3. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	4
	4. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от	4

	бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования	
	5. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	4
	6. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ	4
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Содержание	32
	1. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	6
	2. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	4
	3. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и непрямые каналы бронирования	6
	4. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	12
	1. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.	1
	2. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	1
	3. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	1
	4. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	1
	5. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	1
	6. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	1
	7. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	1
	8. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	1
9. Формирование пакетов услуг гостиницы	1	
10. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	1	
11. Формирование программ лояльности клиентов	2	
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	Содержание	48
	1. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	10
	2. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	20
	3. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных	10

	технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	8
	1. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	2
	2. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	2
	3. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	4
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание	52
	1. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	8
	2. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	8
	3. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	8
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	8
	1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2
	2. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг	1
	3. Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	2
	4. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе	2
	5. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	1
	Самостоятельная работа	20
	1. Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса	1
	2. Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России»	1
	3. Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице»	1
	4. Подготовка ответов на контрольные вопросы	1
	5. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле»	1
	6. Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле»	1
	7. Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле	1
	8. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий	1
	9. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора	1
	10. Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную	1

	систему бронирования	
	11. Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»	1
	12. Презентация службы бронирования на иностранном языке	1
	13. Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы	1
	14. Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы».	1
	15. Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования»	1
	16. Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним».	1
	17. Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.	1
	18. Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов	1
	19. Разработка презентации гостиничного продукта	1
	20. Составление программы лояльности клиентов	1
	Курсовая работа	8
	Содержание	18
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	1. Практическое занятие №1. Составление диалогов по ситуациям: – заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; – заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;	2
	2. Практическое занятие №2. Составление ситуативных диалогов: заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;	2
	3. Практическое занятие №3. Ведение диалогов по ситуации: – заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки; – заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;	2
	4. Практическое занятие №4. Ведение диалогов по ситуациям: заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.	2
	5. Практическое занятие №5. Повторение лексики по теме и ведение ситуативных диалогов: – выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; – выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;	2
	6. Практическое занятие №6. Составление диалогов по ситуации: – выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; – выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;	2
	7. Практическое занятие №7. Ведение ситуативных диалогов: выезжает клиент иностранного	2

	туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;	
	8. Практическое занятие №8. Диалоги по теме: выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера	2
	9. Практическое занятие №9. Деловая игра «Размещение и выписка гостей».	2
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		68
МДК 04.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		
МДК 04.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж		
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	Содержание	36
	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	10
	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	2
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	8
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	6
	Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.	2
	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.	4
	Самостоятельная работа	10
	1. Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании	4
	2. Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию»	2
	3. Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»	2
	4. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.	1
	5. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице	1
	Курсовая работа	8
Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	22
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	
	1. Практическое занятие №1. Изучение лексики по теме: Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей.	2
	2. Практическое занятие №2. Составление ответов по ситуации: иностранный гость пишет, что хочет	2

индивидуально забронировать себе номер	
3. Практическое занятие №3. Письменные ответы по ситуации: иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;	2
4. Практическое занятие №4. Составление письменного ответа по ситуации: представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;	2
5. Практическое занятие №5. Письменный ответ на: представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;	2
6. Практическое занятие №6. Составление письменного ответа по ситуации: представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента;	2
7. Практическое занятие №7-8 Подготовка письменного ответа на ситуацию: представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	4
8. Практическое занятие №9-10 Ведение документации на английском языке.	4
9. Практическое занятие №11. Деловая игра «Переписка с гостем»	2
Самостоятельная работа	2
Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	2
Тематика курсовых работ: 1. Способы бронирования в гостиницах 2. Условия эффективного бронирования в гостиницах РФ. 3. Анализ систем компьютерного бронирования 4. Организация работы службы бронирования в гостиницах РФ 5. Организация работы службы бронирования в гостиницах в зарубежных гостиницах 6. Автоматизация процесса бронирования (на примере). 7. Организация деятельности и взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. 8. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию. 9. История гостиничного бизнеса в России. 10. Требования к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж. 11. Эффективное использование технологий интернета службой бронирования и продаж. 12. Нормативная документация, регулирующая деятельность гостиничных предприятий и ее роль в развитии гостиничного бизнеса. 13. Системы взаимоотношений гостиничных предприятий с туристскими предприятиями. 14. Современные тенденции развития гостиничного и ресторанного бизнеса. 15. Разработка программы лояльности – залог успешной работы службы бронирования и продаж (на примере). 16. Сегментация рынка гостиничных услуг.	24

<ul style="list-style-type: none"> 17. Выбор стратегии гостиничного предприятия. 18. Позиционирование рынка гостиничных услуг. 19. Особенности жизненного цикла гостиничного продукта. 20. Понятие и сущность продвижения услуг. 21. Реклама как вид продвижения гостиничных услуг. 22. Стимулирование продаж гостиничного продукта. 23. Сущность стратегического маркетингового планирования гостиничного предприятия. 24. Организация службы маркетинга гостиничного предприятия. 25. Система маркетингового контроля в гостинице. 26. Сущность планирования сбытовой политики гостиницы. 27. Разработка комплекса маркетинга в гостинице. 28. Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы. 29. Стимулирование потребителей и персонала. 30. Клиентоориентированность как основа технологии продажи гостиничных услуг. 	
<p>Учебная практика Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Организация рабочего места 2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия 3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; 4. Оформление бронирования с использованием телефона 5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 7. Оформление индивидуального бронирования 8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 10. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам 	72

<p>и заказанным услугам</p> <p>17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>18. Создание отчетов по бронированию</p> <p>19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.</p>	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Оработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Оработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке 9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле 11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров 13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования 14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 15. Внесение изменений в заказ на бронирование 16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 17. Оработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 18. Оработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 20. Оработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	72
<p>Экзамен (квал)</p>	
<p>Всего</p>	540

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка бронирования и продаж гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- комплект форм, бланков для бронирования;
- видеofilмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

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

Оборудование учебного кабинета иностранного языка:

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

Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:

- компьютерные места обучающихся;
- компьютерное место преподавателя.

Технические средства обучения лингафонной лаборатории: лицензионное программное обеспечение, мультимедийный проектор, комплект обучающих дисков, ЭОР, ЖК панель, колонки.

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);
- словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

В кабинете необходимо предусмотреть достаточный комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку в данном учебном заведении, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета.

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

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;
- программное обеспечение профессионального назначения.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники (печатные):

1. Баумгартен Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия. Учебник/ Л.В. Баумгартен. - Высшая школа - Москва, 2015. - 340 с.
2. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп./М.А. Ехина. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 240с.
3. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп./М.А. Ехина. – М.: Издательский центр «Академия», 2015.
4. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер./ А.Б.Косолапов, Т.И. Елисеева – М.: КНОРУС, 2016. – 200с.
5. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие/А.В. Сорокина. – М.: Альфа. - М: Инфра-М, 2014. – 304с.
6. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"
7. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт".
8. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"
9. Котлер Ф., Виноградов А.П., Чех А.А.Маркетинг от А до Я: 80 концепций, которые должен знать каждый менеджер: Учебное пособие / Котлер Ф., Виноградов А.П., Чех А.А., - 7-е изд. - М.:Альпина Пабли., 2016. - 211 с.
10. Тимохина Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1> .
11. Тимохина Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>.

Дополнительные источники:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание/С.И. Байлик. Киев Дакор 2009. - 368 с.
2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса/Е.А. Балашова. – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.
3. Безругченко, Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / Ю.В. Безругченко. - М.: Дашков и К, 2016. - 232 с.
4. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник/Н.Ю. Володоманова, М.А. Морозов. - М.: Изд-во «Талер», 2001.
5. Деревицкий А.В. Школа продаж/А.В. Деревицкий. – СПб., 2007.
6. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко/Д.И. Елканова, Д.А. Осипов, 2009. - 248с.
7. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер./И.Ю.Ляпина. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.
8. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп./В.С. Сенин– М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.
9. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие./В.П. Скараманга. - М: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.

10. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов/Т.Л. Тимохина. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.
11. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

Журналы (электронные):

- «Отель»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»
- «PRO - отель»
- «Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

Интернет-ресурсы

1. <http://www.travelmole.com>.
2. <http://www.hotelnews.ru>.
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>.
4. <http://all-hotels.ru>.
5. <http://www.amadeus.ru>.
6. <http://www.gaomoskva.ru>.
7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>.

3.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках МДК 04.01 «Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является освоение следующих дисциплин: «Менеджмент», «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Английский язык», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

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

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

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

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в

общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Тестирование Собеседование Экзамен (квал)	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Тестирование	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Собеседование	
	Экзамен	
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих (горничная, портье)
43.02.14 «Гостиничное дело»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье)» и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции.

1.2.1 Перечень общих компетенций

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

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 5	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (горничная, портье)»
ПК 5.1.	Организовывать, контролировать и выполнять работу поэтажного персонала.
ПК 5.2.	Осуществлять процесс приема, регистрации и размещения гостей.
ПК 5.3.	Осуществлять подготовку счетов, производить расчеты с гостями.
ПК 5.4.	Организовывать отъезд гостей.
ПК 5.5.	Предоставлять персональные, дополнительные услуги.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

<p>иметь практический опыт в:</p>	<ul style="list-style-type: none"> – организации, контроле и выполнении работы поэтажного персонала; – предоставлении информации потребителю – приеме, регистрации и размещении гостей; – оформлении счетов и расчетах с гостями; – организации отъезда и проводах гостей; – оказании персональных и дополнительных услуг;
<p>знать:</p>	<ul style="list-style-type: none"> – требования к приемке гостиничных номеров; – правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении работ в гостиничных номерах; – виды персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; – порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; – правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; – нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; – стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; – правила приема и регистрации гостей; – юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; – порядок расчета оплаты за проживание и услуги; – правила оформления счетов и виды отчетной документации; – способы оплаты в гостиницах и порядок возврата денежных сумм гостям;
<p>уметь:</p>	<ul style="list-style-type: none"> – организовывать рабочее место; – использовать профессиональное оборудование, инвентарь; – организовывать и контролировать готовность номеров к заселению; – организовывать и выполнять процесс приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; – организовывать, контролировать и выполнять подготовку номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведение дезинсекции. – выяснять потребности и пожелания гостя относительно услуг; – информировать потребителя о видах услуг, о выполнении или невозможности выполнения заказа; – осуществлять работу по оформлению гостей; – оформлять и подготавливать счета гостей; – начислять и производить расчеты с гостями; – составлять и обрабатывать необходимую документацию; – обеспечивать хранение ценных вещей проживающих; – информировать гостей о программах организации досуга и отдыха; – оформлять бланки заказов и квитанций на услуги.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - 516

Из них на освоение МДК:

- МДК.05.01 - 100 часа,
- МДК.05.02 – 200 часов.

на практики: учебную 72 часа, производственную 144 часа.

2. СТРУКТУРА СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (Горничная, Портье)»

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика			
			Обязательные аудиторные учебные занятия				внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)		
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	Самостоятельная работа	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
ПК 5. 1., ПК 5.5. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Обслуживание гостиничного фонда	100	100	30	-	4				36	72	
ПК 5. 2. -ПК 5.4. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Прием, регистрация и выписка гостей	216	216	80	-	20				36	72	
	Учебная практика, часов	72										
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	144										
	Всего:	532	316	110	-	24				72	144	

	14.Технология повседневной уборки общественных помещений: вестибюля, коридоров, лестниц.	2
	15.Генеральная уборка помещений.	2
	16.Свойства различных поверхностей.	2
	17.Технология выведения пятен с различных поверхностей: ковровых покрытий, линолеума, ламината.	2
	18.Дезинфекция, дезинсекция, дератизация.	2
	Тематика практических занятий	16
	ПЗ№5. Анализ состава профессиональных моющих средств	2
	ПЗ№6. Использование инвентаря для уборки вручную	2
	ПЗ№7. Выполнение уборки различных объектов (мытьё окон, зеркал, дверей, плинтусов, батарей, пола) с использованием инвентаря и средств для уборки	2
	ПЗ№8. Анализ инструкции на выполнение уборки.	2
	ПЗ№9. Составление инструкции на выполнение уборки	2
	ПЗ№10. Выполнение уборки помещений общего пользования	2
	ПЗ№11. Выведение пятен с различных поверхностей	2
	ПЗ№12. Выполнение чистки коврового покрытия	2
Тема 1.3. Административные функции поэтажного персонала	Содержание	14
	1.Планирование рабочего дня горничной	2
	2.Приемка номера при выезде гостя. Действия при обнаружении забытых вещей.	2
	3.Порча или утрата имущества гостиницы. Действия при обнаружении неполадок в работе коммунальных систем.	2
	4.Документация поэтажной службы.	2
	5.Предоставление бытовых услуг на этаже.	2
	6.Самостоятельная работа. Работа с ключами на этаже гостиницы.	2
	7.Самостоятельная работа. Поведение горничной в конфликтной ситуации.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	6
	ПЗ№13. Составление акта на забытые гостями вещи, акта на испорченное имущество гостиницы.	2
	ПЗ№14. Оформление поэтажной «шахматки», наряда на уборку для горничной, заявок на ремонт.	2
	ПЗ№15. Анализ стандартов для горничной. Решение ситуационных задач.	2
Раздел 2. Прием, регистрация и выписка гостей		216
МДК.05.02 Выполнение работ по профессии «Портъё»		216
	Содержание	40
Тема 2.1. Организация работы службы приема и размещения	1.Основные определения. Нормативные документы	2
	2.Классификация средств размещения в РФ	2
	3.Типология гостиничных предприятий	2
	4.Основные службы гостиничного предприятия	2
	5.Требования к персоналу контактных служб	2
	6.Правила предоставления гостиничных услуг в РФ	2
	7.Операционный процесс обслуживания в гостинице.	2
	8.Организация службы приема и размещения; персонал службы.	2

	9. Должностные обязанности портье	2
	10. Современная оргтехника, правила ее эксплуатации.	2
	11. Учет движения номерного фонда	2
	12. Способы, виды бронирования.	2
	13. Методы гарантированного бронирования.	2
	14. Технология бронирования	2
	15. Подтверждение, аннулирование бронирования	2
	16. Поведение в конфликтных ситуациях	2
	17. Стандарты обслуживания гостей	2
	18. Охрана персональных данных гостей	2
	19. Самостоятельная работа. Стандарты поведения в конфликте	2
	20. Самостоятельная работа. Стандарты обслуживания гостей	2
	Тематика практических занятий	20
	ПЗ№1. Анализ требований системы классификации	2
	ПЗ№2. Анализ Правил предоставления гостиничных услуг в РФ	2
	ПЗ№3. Анализ Правил гостиниц региона	2
	ПЗ№4. Анализ должностной инструкции портье	2
	ПЗ№5. Анализ Инструкции по охране труда портье	2
	ПЗ№6. Организация рабочего места портье	2
	ПЗ№7. Составление графика загрузки гостиницы	2
	ПЗ№8. Оформление заявок на бронирование	2
	ПЗ№9. Работа с документами	2
	ПЗ№10. Решение ситуационных задач	2
Тема 2.2. Регистрация, размещение и выписка гостей	Содержание	50
	1. Стандарты качества при приеме и регистрации гостей	2
	2. Документы, необходимые для размещения гостя	2
	3. Положение о паспорте гражданина РФ	2
	4. Технология приема, регистрации и размещения индивидуальных гостей	2
	5. Технология приема и размещения туристских групп	2
	6. Особенности размещения корпоративных клиентов	2
	7. Особенности регистрации иностранных гостей	2
	8. Требования миграционного законодательства	2
	9. Уведомление о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания	2
	10. Организация отъезда гостей	2
	11. Стандарты качества при выезде гостей	2
	12. Стандарт взаимодействия с персоналом поэтажной службы	2
	13. Получение отзывов гостей	2
	14. Процедуры переселения, подселения, досрочного выезда, предоставления дополнительного места, продления проживания	2

	15.Способы оплаты в гостиницах	2
	16.Порядок расчета оплаты за проживание в соответствии с ППГУ	2
	17.Правила оформления счетов	2
	18.Порядок возврата денежных сумм гостям	2
	19.Особенности приема, регистрации и расчета VIP гостей	2
	20.Отчетная документация администратора	2
	21.Передача дел в конце смены. Журнал передачи смены	2
	22.Ночной аудит.	2
	23.Самостоятельная работа. Оплата услуг банковской картой.	2
	24.Самостоятельная работа. Мировые платежные системы.	2
	25.Самостоятельная работа. Стандарт взаимодействия сотрудников.	2
	Тематика практических занятий	40
	ПЗ№11. Работа с документами гостя	2
	ПЗ№12. Оформление анкеты гостя	2
	ПЗ№13. Регистрация индивидуальных гостей	2
	ПЗ№14. Выполнение расчета за проживание.	2
	ПЗ№15. Оформление счета.	2
	ПЗ№16. Анализ сопроводительных документов тургруппы	2
	ПЗ№17. Регистрация туристской группы	2
	ПЗ№18. Расчет туристской группы	2
	ПЗ№19. Анализ ФЗ «О миграционном учете»	2
	ПЗ№20. Анализ документа «Миграционная карта»	2
	ПЗ№21. Анализ документа «Постановление о визах»	2
	ПЗ№22. Оформление Уведомления о прибытии иностранного гражданина	2
	ПЗ№23. Решение ситуационных задач при регистрации гостей	2
	ПЗ№24. Составление стандарта взаимодействия с персоналом поэтажной службы	2
	ПЗ№25. Оценка качества обслуживания (анкета)	2
	ПЗ№26. Расчет оплаты за проживание и услуги	2
	ПЗ№27. Оформление счета за проживание и услуги	2
	ПЗ№28. Оформление возврата денег гостю	2
	ПЗ№29. Решение ситуационных задач при обслуживании VIP гостей	2
	ПЗ№30. Прием, размещение и выписка гостей	2
	Содержание	46
Тема. 2.3. Обслуживание гостей в период проживания	1.Дополнительные услуги в гостинице	2
	2.Виды персональных услуг и порядок их оказания	2
	3.Транспортное обслуживание	2
	4.Анимационное обслуживание	2
	5.Туристско-экскурсионное обслуживание	2

	6.Бытовое обслуживание	2
	7.Обслуживание питанием в гостинице	2
	8.Особенности обслуживания room-service	2
	9.Конференц-обслуживание в гостинице	2
	10.Безопасность в гостинице	2
	11.Правила работы с ключами	2
	12.Хранение вещей в камере хранения	2
	13.Ответственность персонала за сохранность имущества гостей	2
	14.Причинение ущерба гостинице	2
	15.Информационное обслуживание гостей	2
	16.Служба телефонной связи в гостинице	2
	17.Медицинское обслуживание гостей	2
	18.Самостоятельная работа. Пожарная безопасность	2
	19.Самостоятельная работа. Организация безопасности в гостинице	2
	20.Самостоятельная работа. Правила телефонного этикета	2
	21.Самостоятельная работа. Стандарты поведения персонала в чрезвычайной ситуации	2
	22.Самостоятельная работа. Стандарт поведения при пожаре.	2
	23.Самостоятельная работа. Стандарт поведения при угрозе теракта.	2
	Тематика практических занятий	20
	ПЗ№31. Анализ дополнительных услуг в гостиницах региона	2
	ПЗ№32. Анализ туристско-экскурсионного обслуживания в гостиницах региона	2
	ПЗ№33. Анализ бытовых услуг в гостиницах региона	2
	ПЗ№34. Учет забытых гостями вещей	2
	ПЗ№35. Составление акта на причинение ущерба гостинице	2
	ПЗ№36. Работа с информационными материалами для гостей	2
	ПЗ№37. Анализ организации конференц-зала	2
	ПЗ№38. Анализ инструкции по пожарной безопасности	2
	ПЗ№39. Составление памятки для гостей «Действия при пожаре»	2
	ПЗ№40. Решение ситуационных задач	2
Учебная практика Виды работ 1. Инструктаж по охране труда. 2. Организация рабочего места горничной. 3. Использование профессионального инвентаря, оборудования и моющих средств для выполнения уборки. 4. Отработка приемов выполнения уборочных работ различными способами. 5. Выполнение уборки помещений. 6. Подготовка портье к работе. 7. Бронирование номеров. 8. Учет движения номерного фонда. 9. Прием, размещение и выписка гостей.	72	

<ul style="list-style-type: none"> 10. Расчет оплаты за проживание и услуги. 11. Оформление отчетной документации. 12. Оказание персональных и дополнительных услуг. 	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с гостиничным предприятием, его материально-технической базой. 2. Изучение правил внутреннего трудового распорядка, инструкций по охране труда и пожарной безопасности. 3. Организация рабочего места горничной. 4. Выполнение уборки помещений различными способами с применением профессионального уборочного оборудования, инвентаря и моющих средств. 5. Выполнение различных видов уборки номеров и общественных помещений гостиницы. 6. Предоставление услуг на этаже. 7. Организация рабочего места портье. 8. Оформление графика загрузки гостиницы. 9. Оформление заявок на бронирование, регистрация заявок. 10. Оформление документов при регистрации индивидуальных гостей. 11. Оформление документов при регистрации туристских групп. 12. Оформление документов при регистрации иностранных гостей. 13. Расчет оплаты за проживание и услуги, оформление счетов. 14. Документальное оформление возврата денег гостю. 15. Оформление отчетной документации. 16. Предоставление дополнительных услуг. 	<p>144</p>
Всего	516

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1. Учебный кабинет.

Оборудование учебного кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- мультимедийное оборудование,
- ПК,
- выход в сеть Интернет,
- комплект учебно-методической документации,
- образцы бланков документации;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

Стойка регистрации (ресепшн) включает в себя:

- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, образцы документов, видеоматериалы, фото-материалы, сайты сети Интернет.

2. Тренинговый кабинет: гостиничный номер (стандартный с двумя кроватями).

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц на 15 рабочих мест
1.	Кровать одноместная	2 шт.
2.	Прикроватные тумбочки	2 шт.
3.	Настольная лампа (напольный светильник)	1 шт.
4.	Бра	2 шт.
5.	Мини – бар	1 шт.
6.	Стол	1 шт.
7.	Кресло	2 шт.
8.	Стул	1 шт.
9.	Зеркало	1 шт.
10.	Шкаф	1 шт.
11.	Телефон	1 шт.
12.	Верхний светильник	1 шт.
13.	Кондиционер	1 шт.
14.	Телевизор	1 шт.
15.	Гладильная доска	1 шт.
16.	Утюг	1 шт.
17.	Душевая кабина	1 шт.
18.	Унитаз	1 шт.
19.	Раковина	1 шт.
20.	Зеркало в ванной комнате	1 шт.

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

№ п/п	Наименование инструмента, приспособлений,	Кол-во единиц на 15 рабочих мест
-------	---	----------------------------------

	инвентаря и других средств обучения	для индивидуального пользования	для группового использования
1.	Одеяло	2 шт.	2 шт.
2.	Подушка	2 шт.	2 шт.
3.	Покрывало	2 шт.	2 шт.
4.	Комплект постельного белья	2 шт.	4 шт.
5.	Шторы	2 шт.	2 шт.
6.	Напольное покрытие	1 шт.	1 шт.
7.	Укомплектованная тележка горничной	1 шт.	1 шт.
8.	Ершик для унитаза	1 шт.	1 шт.
9.	Ведро для мусора	1 шт.	1 шт.
10.	Держатель для туалетной бумаги	1 шт.	1 шт.
11.	Стакан	2 шт.	2 шт.
12.	Полотенце для лица	2 шт.	2 шт.
13.	Полотенце для тела	2 шт.	2 шт.
14.	Полотенце для ног	2 шт.	2 шт.
15.	Салфетка на раковину	2 шт.	2 шт.
16.	Полотенце коврик	1 шт.	1 шт.
17.	Парфюмерно-косметические принадлежности	2 комплекта	15 комплектов
18.	Пылесос	1 шт.	1 шт.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, которая проходит рассредоточено.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ № 1853 от 18 ноября 2020 г. «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ».
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 (№ 132-ФЗ последняя редакция).
3. Постановление Правительства РФ №1860 от 18 ноября 2020 г. «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

Печатные издания:

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Академия, 2016. – 304с.
2. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2019. — 336 с.
3. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2019. — 331 с.

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

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

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

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

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 5. 1. Организовывать, контролировать и выполнять работу поэтажного персонала	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен (квалификационный)
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 5.2. Осуществлять процесс приема, регистрации и размещения гостей.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 5.3. Осуществлять подготовку счетов, производить расчеты с гостями.	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Экспертное наблюдение	Ролевая игра
	Оценка процесса	Ситуационная задача
	Оценка результатов	Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа
		Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 5. 4. Организовывать отъезд гостей.	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Экспертное наблюдение	Ролевая игра
	Оценка процесса	Ситуационная задача
	Оценка результатов	Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа
		Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и	Оценка результата	Собеседование

интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 5.5. Предоставлять персональные, дополнительные услуги.	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Экспертное наблюдение	Ролевая игра
	Оценка процесса	Ситуационная задача
	Оценка результатов	Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа
		Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра