

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций с учетом особенностей специальности

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 поддержание 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.

1.1.2. 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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

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

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов	502
Из них на освоение МДК 01.01	214
МДК 01.02	84
Практики, в том числе учебная	72
производственная	108
Промежуточная аттестация	8
Самостоятельная работа	16

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем профессионального модуля, ак. час.										
		Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								Самостоятельная работа
				Обучение по МДК				Практики		Консультации		
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная			
Промежут. аттест.	Лаборат. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов)										
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7⁴⁰</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>	
	МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения	224		214		116	-	72	108		10	
	МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	90		84		84	-					6
ПК 1.1 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	63		63		37	X					

ПК 1.2 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке.	183		183		111					
ПК 1.3 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	52		52		34					
	Учебная практика	72									
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (<i>если предусмотрена итоговая (концентрированная практика)</i>)	108							144		
	Промежуточная аттестация	8									
	Экзамен по ПМ										
	Всего:	502		298	8	200		72	108		16

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, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем в часах
1	2	3
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		
<i>МДК 01.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения</i>		
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание	20
	СПиР : цели, основные функции ,состав персонала. Организация рабочего места и стандартное оборудование СПиР. Требования к обслуживающему персоналу. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	
	В том числе практических занятий	6
	Практическая работа № 1 «Составление должностной характеристики сотруднику СПиР»	2
	Практическая работа № 2 «Составление перечня оборудования службы приема и размещения»	2
Практическая работа № 3 «Составление алгоритма работы с гостем по телефону»	2	
	Содержание	6

Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Речевые стандарты при общении с гостями. Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями. Работа с жалобами гостей. Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем.	
	В том числе практических занятий	9
	Практическая работа № 4 «Разработка алгоритма действий в конфликтных ситуациях»	3
	Практическая работа № 5 «Отработка навыков общения с гостями»	2
	Практическая работа № 6 «Отработка навыков в работе с устными жалобами гостей»	2
	Практическая работа № 7 «Письменный ответ на жалобы гостя»	2
<i>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</i>		
Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Тематика практических занятий	22
	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).	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1: 1.Составление требований к обслуживающему персоналу службы приема и размещения 2.Составление алгоритма работы с гостем по телефону 3.Составление эссе об организации службы приёма и размещения		2
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями		
<i>МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</i>		
	Содержание	16

Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Правила предоставления гостиничных услуг. Процесс поселения в гостиницу. Гостиничные услуги, предлагаемые гостям. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей. Продажа гостиничных пакетов. Предоставление услуг питания. Поощрительные программы и программы лояльности для гостей. Автоматизированные системы в службе приема и размещения. Система контроля и доступа в помещения гостиницы. Организация хранения вещей.	
	В том числе практических занятий	24
	Практическая работа № 8 «Разработка правил предоставления гостиничных услуг»	4
	Практическая работа № 9 «Отработка процесса заселения в гостиницу. Составление диалогов»	4
	Практическая работа № 10 «Составление алгоритма действий при предоставлении услуги Room-servis»	4
	Практическая работа № 11 «Разработка программы лояльности для гостей»	4
	Практическая работа № 12 «Разработка гостиничных пакетов»	4
	Практическая работа № 13 «Разработка алгоритма действий по организации хранения вещей»	4
Тема 2.2. Особенности работы с гостями	Содержание	16
	Категории гостей. Работа с туристскими и корпоративными группами. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями. Особенности обслуживания VIP-гостей. Правила регистрации и поселения иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения.	
	В том числе практических занятий	43
	Практическая работа № 14 «Описание категорий гостей»	2
	Практическая работа № 15 «Разработка демонстрации гостиничного номера»	2
	Практическая работа № 16 «Разработка регистрационной карточки гостя и карты гостя»	2
Практическая работа № 17 «Разработка алгоритма действий при поселении гостя в номер по брони, заполнение профайла гостя»	4	

	Практическая работа № 18 «Разработка алгоритма действий при поселении гостя от стойки, заполнение регистрационной карты гостя»	4
	Практическая работа № 19 «Разработка алгоритма действий при переселении в другой номер»	2
	Практическая работа № 20 «Разработка алгоритма действий при подселении в номер»	2
	Практическая работа № 21 «Работа с профайлом гостя: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя»	4
	Практическая работа № 22 «Особенности группового поселения»	4
	Практическая работа № 23 «Алгоритм поселения гостей от турагенств»	3
	Практическая работа № 24 «Правила обслуживания VIP-гостей»	2
	Практическая работа № 25 «Составление алгоритма действий при заселении иностранных гостей»	4
	Практическая работа № 26 «Изучение категорий и видов виз»	2
	Практическая работа № 27 «Правила работы с миграционными картами иностранных гостей»	2
	Практическая работа № 28 «Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.»	2
	Практическая работа № 29 «Изучение и правила работы с документацией СПиР»	2
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения	Содержание	10
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	
	В том числе практических занятий	2
	Практическая работа № 30 «Отработка навыков при работе с документацией по движению номерного фонда»	2
	Содержание	30

Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы. Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами. Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	
	В том числе практических занятий	18
	Практическая работа № 31 «Отработка навыков при выезде гостя. Составление диалогов»	4
	Практическая работа № 32 «Изучение кассового оборудования СПиР»	2
	Практическая работа № 33 «Определение подлинности денежных купюр»	2
	Практическая работа № 34 «Составление счетов на оплату за проживание, внесение изменений»	2
	Практическая работа № 35 «Составление алгоритма возврата денежных средств гостю»	2
	Практическая работа № 36 «Составление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк»	2
Практическая работа № 37 «Изучение конфликтных ситуаций при расчетах с гостями. Ситуационные задания»	4	
<i>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения</i>		
Тема. 2.5. Особенности работы с гостями.	Тематика практических занятий	22
	Введение лексики, закрепление в упражнениях. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	

Тема. 2.6. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Тематика практических занятий	20
	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2: 1 Заполнение и обработка заявок и бланков. 2. Заполнение регистрационной карточки гостя. 3. Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. 4. Программа лояльности , виды «Комплиментов»		6
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		
МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения		
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание	8
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	
	В том числе практических занятий	10
	Практическая работа № 38 «Составление алгоритма действий работы СПиР с другими службами гостиницы»	2
	Практическая работа № 39 «Составление графика загрузки отеля»	2
	Практическая работа № 40 «Изучение документооборота между СПиР и другими отделами гостиницы»	2
	Практическая работа № 41 «Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.»	4
Тема 3.2. Организация ночного аудита	Содержание	10

	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации.	
	В том числе практических занятий	4
	Практическая работа № 42 «Составление функций работы ночного аудитора»	2
	Практическая работа № 43 «Изучение документации ночного аудитора»	2
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		
Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	Тематика практических занятий	20
	Технологический цикл гостиничного предприятия. Изучение стандартов для обслуживания гостей	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3		8
<ol style="list-style-type: none"> 1. Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию» 2. Информирование потребителя о бронировании 3. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице 4. Основные требования к работе ночного аудитора. 5. Основные отчетные документы ночного аудитора 6. Инновации в гостиничной индустрии 7. Перспективные технологии обслуживания гостей. 		
Учебная практика		72
Виды работ <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 		

<p>5.Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6.Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7.Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8.Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9.Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10.Оформление и подготовка счетов гостей. 11.Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>	
<p>Производственная практика Виды работ 1.Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2.Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3.Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4.Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5.Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6.Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7.Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9.Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10.Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11.Выполнение обязанностей ночного портье. 12.Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 13.Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>108</p>
<p>Промежуточная аттестация</p>	<p>8</p>
<p>Всего</p>	<p>502</p>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Мастерская «Администрирование отеля», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.2. примерной программы по данной специальности 43.02.14 Гостиничное дело Оборудование предприятий и техническое оснащение рабочих мест производственной практики соответствует содержанию деятельности и дает возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по всем осваиваемым видам деятельности, предусмотренным программой с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

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

Материально-техническое обеспечение учебной мастерской:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- ноутбуки по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.
- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- МФУ;
- энкодер магнитный карт;
- кассовый аппарат (учебная версия);
- детектор денежных купюр;
- сейф;

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основные печатные издания

1. М.А. Ёхина Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, учебник 2-е изд., испр.- М.: Издательский центр «Академия», 2019- 302 с.

2. Учебник для сред. проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2021 - 288с.
3. Т.Л. Тимохина Гостиничный сервис. Учебник для СПО – М.: Издательство «Юрайт», 2020 – 331с.
3. Т.Л. Тимохина Гостиничная индустрия, учебник для СПО- М:Издательство «Юрайт»,2019-335 с.

3.2.2 Основные электронные издания(электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2022 - 368 с.
2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2021 – 176с.

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
	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	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен

соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	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 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	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	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

деятельности, применительно к различным контекстам		
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

Приложение
к ООП по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.2.1. Перечень общих компетенций с учетом особенностей специальности

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 2.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
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.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	<p>в:</p> <ul style="list-style-type: none"> -планировании деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; -разработке операционных процедур и стандартов службы питания; -организации и стимулировании деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; -оформлении документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - контроле 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

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

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов	544
Из них на освоение МДК 01.01	260
МДК 01.02	84
Практики, в том числе учебная	72
производственная	108
Промежуточная аттестация	8
Самостоятельная работа	12

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем профессионального модуля, ак. час.									
		Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа
				Обучение по МДК			Практики		Консультации		
				Всего	В том числе		Учебная	Производственная			
Промежут. аттест.	Лаборат. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов)									
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>
ПК 2.1-2.3 ОК 01-05, 07, 09 - 10	МДК 02.01 Организация деятельности сотрудников службы питания	266		260		119	20	72	108		6
ПК 2.1-2.3 ОК 04,10	МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания	90		84		84	-				
	Раздел 1. Организация работы службы питания гостиничного комплекса.			204		125	X				

	Раздел 2. Организация, осуществление и контроль специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания			120		78					
	Учебная практика	72									
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная практика))	108									
	Промежуточная аттестация	8									
	Экзамен по ПМ										
	Всего:	544		344	8	203		72	108		12

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем в часах
1	2	3
Раздел 1. Организация и технология работы службы питания		
<i>МДК 02.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы питания</i>		
Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания	Содержание	20
гостиничного комплекса	Особенности организации службы питания. Предприятия общественного питания в средствах размещения разных категорий Типы питания в средствах размещения разных категорий. Сервис и стандарты обслуживания. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей Требования к персоналу. Контроль уровня сервиса. Управление персоналом. Мониторинг. Подбор персонала.	
Особенности организации работы службы питания	В том числе практических занятий	10
гостиничного комплекса	Практическая работа № 1 «Разработка должностных инструкций для персонала службы питания»	2
	Практическая работа № 2 «Изучение способов контроля уровня сервиса»	2
	Практическая работа № 3 «Разработка методики независимой оценки уровня сервиса»	4

	Практическая работа № 4 «Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля»	2
Тема 1.2. Организация кухни в общественном питании	Содержание	29
	Особенности организации кухни в общественном питании. Техника безопасности на ПОП. Безопасность труда. Личная гигиена. Гигиена повара. Гигиена питания. Производственная санитария. Пять правил контроля кухни. Состав и пищевая ценность продуктов. Правила здорового питания. Пищевой статус . Оптимизация питания. Пищевые заболевания	
	В том числе практических занятий	16
	Практическая работа № 5 «Обучение и проведение инструктажа для студентов»	2
	Практическая работа № 6 «Вводный инструктаж, на рабочем месте»	2
	Практическая работа № 7 «Расчет уровня рабочего обмена»	4
	Практическая работа № 8 «Роль макро- и микронутриентов в питании человека»	2
	Практическая работа № 9 «Альтернативные теории питания»	2
	Практическая работа №10 «Сущность оптимизации продуктов питания»	2
	Практическая работа № 11 «Профилактика пищевых заболеваний»	2
Тема 1.3. Технологии и виды служб организации питания в гостиничных комплексах	Содержание	20
	Услуги питания (Food Services). Мини-бары. Служба ресторанного обслуживания (Restaurant department). Служба обслуживания номеров (Room Service). Организационная структура Правила предлагающей продажи. Основные требования к сотрудникам Room Service Отдел конференций и банкетов (Conference & Banqueting department) Подготовка и процесс обслуживания гостей	

	<p>Психология процесса обслуживания посетителей в ресторане. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания. Стили и методы подачи блюд и напитков. Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса. Составление нормативных и технических документов службы питания. Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара.</p>	
	В том числе практических занятий	35
	Практическая работа № 12 «Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания»	3
	Практическая работа № 13 «Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания»	4
	Практическая работа №14 «Составление детского меню на предприятиях питания в гостинице»	2
	Практическая работа №15 « Особенности составления меню для приема иностранных граждан в гостиницах РФ»	2
	Практическая работа №16 «Решение ситуационной задачи на расчет пищевой ценности обеда»	4
	Практическая работа №17 «Выполнение ситуационной задачи на составление недельного рациона по правилам рационального питания»	4
	Практическая работа № 18 «Составление алгоритма обслуживания гостей в службе Room Service»	4
	Практическая работа № 19 «Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания»	4
	Практическая работа № 20 «Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами»	4

	Практическая работа № 21 «Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методам»	4
Тема 1.4 Снабжение предприятий общественного питания	Содержание	10
	Роль и задачи отдела снабжения. Материально-техническое снабжение. Продовольственное снабжение. Характеристика поставщиков и договорные отношения с поставщиками. Организация закупок предприятий общественного питания. Условия хранения товаров. Инвентаризация на предприятиях общественного питания. Технологический цикл товародвижения. Логистика продовольственных товаров	
	В том числе практических занятий	22
	Практическая работа № 22 «Определение потребности в сырье для приготовления блюд по плану-меню и текущих запасов с учетом сроков хранения»	4
	Практическая работа № 23 «Составление таблицы «Качество продовольственных товаров»	2
	Практическая работа №24 «Расчет естественной убыли пищевого продукта»	2
	Практическая работа № 25 «Составление отчета по организации снабжения продовольственными товарами»	2
	Практическая работа №26 «Роль складского учета на предприятии общественного питания»	4
	Практическая работа № 27 «Составления отчетов по приемке и хранению продовольственных товаров»	4
	Практическая работа № 28 «Порядок проведения инвентаризации на предприятиях общественного питания»	4
МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания		
Тема 1.5. Организация	Тематика практических занятий	42

Деятельности сотрудников службы питания гостиничного комплекса на английском языке.	<p>Организация питания гостей . Чтение и перевод текста “TheF&BintheHotel”. 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. Чтение и перевод текста “HotelRestaurant”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов при заказе столов и мероприятий в ресторане отеля. Практика устной речи.</p> <p>Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. Ролевые игры: «Обслуживание заказа».</p>	
<p>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1: Составление требований к обслуживающему персоналу кухни ресторана отеля. Составление перечня оборудования кухни, торгового зала ресторана и бара. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p>		6
<p>Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания</p>		
<p><i>МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</i></p>		
<p>Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания.</p>	<p>Содержание</p> <p>Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний. Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.</p> <p>Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.</p> <p>Основные виды банкетов и их особенности. Особенности проведения банкетных мероприятий</p> <p>Особенности подготовки и обслуживания банкета с полным обслуживанием официантами.</p> <p>Особенности подготовки и обслуживания банкета с частичным обслуживанием официантами</p> <p>Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.</p> <p>Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.</p>	20

	Подготовка и организация обслуживания шведского стола. Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.	
	В том числе практических занятий	24
	Практическая работа № 29 «Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний»	4
	Практическая работа № 30 «Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне»	4
	Практическая работа № 31 «Подготовка и организация обслуживания официальных приемов»	4
	Практическая работа № 32 «Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов»	4
	Практическая работа № 33 «Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств»	4
	Практическая работа № 34 «Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий»	4
Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям.	Содержание	22
	<p>Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены. Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей</p> <p>Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы. Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы. Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.</p> <p>Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания</p> <p>Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания. Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания</p>	

	В том числе практических занятий	12
	Практическая работа № 35 «Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами»	4
	Практическая работа № 36 «Заполнение и обработка заявок и бланков»	2
	Практическая работа № 37 «Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков»	2
	Практическая работа № 38 «Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом»	4
МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы питания		
	Тематика практических занятий	42
Тема 2.3. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке.	<p>Организация службы Roomservice. Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста “Thebanquet”. 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. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов при заказе и обслуживании банкетов и мероприятий в ресторане отеля. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах.</p>	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2: Правила подготовки мест питания к обслуживанию гостей. Особенности сервировки стола от специфики гостиницы. Применение логотипов и эмблем компании на столовых приборах и посуде. Составление эссе по теме «Особенности подачи блюд по системе «все включено»». Разбор конфликтных ситуаций и способов выхода из нее при обслуживании службой питания.		6

<p>Учебная практика Виды работ Подготовка к обслуживанию и приему гостей. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. Выполнение сервировки стола к обеду. Выполнение сервировки стола к ужину. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями</p> <ul style="list-style-type: none"> • Банкетный сервис • Шведский стол • GueridonService <p>Владение техникой сбора используемой посуды и приборов. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.</p>	72
<p>Производственная практика Виды работ Ознакомление и изучение режима работы предприятия. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания. Ознакомление с производственными помещениями службы питания. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания.</p>	108

<p>Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров. Подготовка и организация работы службы Рум сервис. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета». Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля». Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием. Распределение персонала по организациям службы питания. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей. Владение профессиональной этикой персонала службы питания. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.</p>	
<p>Примерная тематика курсовых работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Организация работы службы питания в гостинице. 2 Анализ стандартов службы питания в гостиничном комплексе. 3 Анализ торговых и производственных помещений службы питания. 4 Анализ стандартов подготовки и обслуживания потребителей службы питания. 5 Анализ профессиональных программ для выполнения регламентов службы питания. 6 Деятельность службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса. 7 Организация приёма-фуршета в ресторане гостиницы на 120 гостей по поводу открытия филиала банка. 8 Методы совершенствования подготовки и организации работы службы Рум сервис. 9 Оптимизация подготовки и организации работы баров, кафе, службы питания. 10 Организация и проведение банкета «Свадьба» на 60 гостей в ресторане гостиницы. 11 Банкет-чай в ресторане гостиницы на 40 гостей в честь приезда делегации женщин из Финляндии. 12 Банкет за столом на 120 гостей в ресторане гостиничного комплекса по поводу юбилея фирмы. 13 Организация обслуживания банкета «Золотая свадьба» на 82 человека в ресторане гостиничного комплекса 14 Планирование деятельности сотрудников службы питания. 15 Стимулирование деятельности сотрудников службы питания. 16 Предоставление услуг питания в номерах 	<p>20</p>

<p>17 Проблемы совершенствования контроля в службе питания гостиницы</p> <p>18 Характер и содержание труда руководителя службы питания.</p> <p>19 Владение профессиональной этикой персонала службы питания.</p> <p>20 Конфликты в системе управления службой питания</p> <p>21 Отбор кадров и набор персонала в службу питания гостиничного комплекса</p> <p>22 Совершенствование организацией труда в службе питания предприятия гостиничного сервиса.</p> <p>23 Оценка результатов деятельности персонала службы питания.</p> <p>24 Специфика услуг питания в средствах коллективного размещения</p> <p>25 Организация выездного обслуживания работниками службы питания гостиницы</p> <p>26 Характеристика производства в службе питания гостиницы</p> <p>27 Применение маркетинговых приемов в ресторанном сервисе</p> <p>28 Современные формы обслуживания, применяемые в ресторанах гостиничных комплексов</p> <p>29 Организация питания в гостиницах и гостиничных комплексах</p>	
Промежуточная аттестация	8
Всего	544

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Мастерская «Администрирование отеля», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.2. примерной программы по данной специальности 43.02.14 Гостиничное дело

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

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

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

Материально-техническое обеспечение учебной мастерской:

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

Кабинет «организации деятельности сотрудников службы питания».

Лаборатории:

«Учебный ресторан»;

«Учебный Бар»;

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

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе.

3.2.2. Основные печатные издания

4. М.А. Ёхина Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, учебник 2-е изд., испр.- М.: Издательский центр «Академия», 2021- 302 с.
5. Учебник для сред. проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2021 - 288с.
3. Т.Л. Тимохина Гостиничный сервис. Учебник для СПО – М.: Издательство «Юрайт», 2019 – 331с.
6. Т.Л. Тимохина Гостиничная индустрия, учебник для СПО- М:Издательство «Юрайт», 2019-335 с.
7. И.И. Потапова Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания. Учебник для СПО- М.: Издательский центр «Академия», 2020- 204с.

3.2.2 Основные 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. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2022 - 368 с.
2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2021 – 176с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

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 Экспертная оценка выполнения заданий по расчетам потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Наблюдение за выполнением норм и правил международного сервиса. Регистрация результатов усвоения учебных элементов; -экспертная оценка решения ситуационных задач; Опросный лист ответов обучающегося
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Экспертная оценка решения ситуационных задач; Текущий контроль в форме защиты практических занятий и лабораторных работ.
	Экспертное 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
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение	Лабораторная работа

питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике

Приложение
к ООП по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ
НОМЕРНОГО ФОНДА

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.3.1. Перечень общих компетенций с учетом особенностей специальности

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

1.1.2. 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.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; - 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.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов	408 час
Из них на освоение МДК 03.01	162 час
МДК 03.02	76 час
практики, в том числе учебная	72 час
производственная	72 час
Промежуточная аттестация	8 час
Самостоятельная работа	16 час

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа
				Обучение по МДК				Практики		Консультации	
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная		
Промежут. аттест.	Лаборат. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов)									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	МДК 03.01 Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	172		162		86	-	72	72		9
	МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	84		76		76	-				
ПК 3.1 ОК1—ОК 3	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.			100			X				

ПК 3.2, ПК 3.3 ОК 4- ОК 10	Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.			138							
	Учебная практика	72									
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная практика))	72							72		
	Промежуточная аттестация	8									
	Экзамен по ПМ										
	Всего:	408		238	8	162		72	72		16

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, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем в часах
1	2	3
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.		
<i>МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</i>		
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	<p>Содержание</p> <p>Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников. Организация работы консьержей и посыльных. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Нормы расхода чистящих и моющих средств. 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>	18

	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет.	
	В том числе практических занятий	14
	Практическая работа № 1 «Составление должностной характеристики горничной»	2
	Практическая работа № 2 «Составление персональных заданий горничным и супервайзерам»	2
	Практическая работа № 3 «Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами»	2
	Практическая работа № 4 «Оформление контроля качества уборки номеров»	2
	Практическая работа № 5 «Составление персональных заданий горничным»	2
	Практическая работа № 6 «Ролевая игра «Действия работников при пожарной эвакуации»	4
Тема 1.2. Планирование потребности в материальных ценностях.	Содержание	16
	Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей гостиницы. Состав и группировка основных средств. Оценка материалов. Основные положения по учету материалов. Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов. Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	
	В том числе практических занятий	14
	Практическая работа № 7 «Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	4

	Практическая работа № 8 «Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.	4
	Практическая работа № 9 «Составление алгоритма проведения инвентаризации»	2
	Практическая работа № 10 «Изучение основных положений по учету материалов»	2
	Практическая работа № 11 «Изучение порядка списания основных средств»	2
<i>МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</i>		
Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке	Тематика практических занятий	38
	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.	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1: 1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. 2. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей. 3. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя. 4. Составить таблицу по основным средствам гостиницы. 5. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации. 6. Составить таблицу обязанностей и ответственных за их выполнение служащих. 7. Отработка навыков общения на иностранном языке. 8. Подбор диалогов на иностранном языке. 9. Формирование цен в гостиничном бизнесе на услуги в зависимости от расположения.		9

Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Содержание	12
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества. 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, сейфов в номерах и на стойке регистрации. Оформление забытых вещей. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.	
	В том числе практических занятий	18
	Практическая работа № 12 «Оформление технологических документов службы номерного фонда»	4
	Практическая работа № 13 «Составление памятки по уборке помещений гостиницы»	2
	Практическая работа № 14 «Оформление забытых вещей»	2
	Практическая работа № 15 «Планирование расчетов и нормативов горничной»	4
	Практическая работа № 16 «Составление «комплимента» для проживающих»	2
	Практическая работа № 17 «Порядок оформления сдачи вещей на хранение»	2
Практическая работа № 18 «Оформление документации при возврате ценных вещей»	2	
	Содержание	6

Тема 2.2. Организация работы прачечной и химчистки	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице. Оборудование используемое в гостиничной химчистки. Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	
	В том числе практических занятий	12
	Практическая работа № 19 «Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	2
	Практическая работа № 20 «Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих»	4
	Практическая работа № 21 «Расчет нормативов белья»	3
	Практическая работа № 22 «Оформление документации при порче вещей в химчистке или прачечной»	3
Тема 2.3. Обеспечение безопасности проживающих	Содержание	14
	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 обеспечение секретности.	
	В том числе практических занятий	18
	Практическая работа № 23 «Составление концепции безопасности для гостиницы»	4
	Практическая работа № 24 «Составление схемы структуры службы безопасности»	2
	Практическая работа № 25 «Отработка действий при краже. Ситуационные задачи»	4
	Практическая работа № 26 «Отработка действий при захвате заложников, терроризме»	4
	Практическая работа № 27 «Защита персональных данных. Правила оформления согласия на обработку персональных данных»	2

	Практическая работа № 28 «Отработка навыков работы в системе «умный дом»	4
Тема 2.4. Сохранность имущества проживающих	Содержание	10
	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.	
	В том числе практических занятий	10
	Практическая работа № 29 «Составление программы противодействия воровству в гостинице»	2
	Практическая работа № 32 «Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз. Ситуационные задачи»	2
	Практическая работа № 33 «Правила оформления электронных ключей»	2
	Практическая работа № 34 «Составление схемы действий при возникновении угроз»	2
	Практическая работа № 35 «Оформление документов при размещении ценных вещей гостя на хранение»	2
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		
Тема 2.5. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и	Тематика практических занятий	
	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. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	38

<p>стандартами гостиницы на английском языке.</p>		
<p>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя). 2. Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле. 3. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице» 4. Диалоги со службой безопасности на иностранном языке. 5. Практика языка по теме: «Прием ценностей на хранение», поиск фраз, диалогов. 6. Возможные пути избегания конфликта при краже вещей в гостинице. 7. Составление эссе по теме: «Работа службы безопасности, виды служб безопасности». 		7
<p>Учебная практика 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 		72

<p>14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>17. Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p>	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих</p> <p>2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.</p> <p>3. Проведение контроля готовности номеров к заселению</p> <p>4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой</p> <p>5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.</p> <p>6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования.</p> <p>7. Ведение учета забытых вещей.</p> <p>8. Работа с просьбами и жалобами гостей.</p> <p>9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности</p> <p>10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества</p> <p>11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий.</p> <p>12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг</p> <p>13. Оформление отчетной документации</p> <p>14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах</p> <p>15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря</p> <p>16. Проведение инвентаризации</p>	72
<p>Промежуточная аттестация</p>	8
<p>Всего</p>	408

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Мастерская «Администрирование отеля», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.2. программой по данной *специальности 43.02.14 Гостиничное дело*

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

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

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

Материально-техническое обеспечение учебной мастерской:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- ноутбуки по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.
- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- МФУ;
- энкодер магнитный карт;
- кассовый аппарат (учебная версия);
- детектор денежных купюр;
- сейф;

Материально-техническое обеспечение учебного гостиничного номера:

- Кровать одноместная
- Прикроватная тумбочка
- Бра
- Стол
- Кресло
- Стул
- Зеркало
- Шкаф
- Телефон
- Сейф
- Журнальный стол

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе.

3.2.3. Основные печатные издания

8. М.А. Ёхина Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, учебник 2-е изд., испр.- М.: Издательский центр «Академия», 2018- 302 с.
9. Учебник для сред. проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2022 - 288с.
3. Т.Л. Тимохина Гостиничный сервис. Учебник для СПО – М.: Издательство «Юрайт», 2019 – 331с.
10. Т.Л. Тимохина Гостиничная индустрия, учебник для СПО- М: Издательство «Юрайт», 2019-335 с.
11. И.И. Потапова Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Учебник для СПО-М.: Издательство «Академия», 2019-319с.

3.2.3 Основные электронные издания(электронные ресурсы)

1. www.frontdesk.ru
2. www.hotelexecutive.ru
3. www.prohotel.ru
4. www.russiatourism.ru
5. www.tourlib.net
6. www.znaytovar.ru

3.2.3. Дополнительные источники

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2020 - 368 с.
2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2021 – 176с.
3. Журнал «Гостиничное дело»
4. Журнал «Современный отель»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	–точность расчетов производственных и показателей, правильный выбор методик расчета; -правильность выбора оформления бланков; -правильность, точность расчетов потребности в и инвентаре, расходных материалах;	Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: -заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; -заданий для самостоятельной в работы. Экспертная оценка защиты курсовой работы. Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; -экспертная оценка защиты отчетов по учебной и из производственной практикам.
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	– правильность расчета потребности в трудовых ресурсах;	
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	– правильность составления графика выхода на работу; – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; – правильность составления должностной инструкции; – адекватность предложений выходу конфликтных ситуаций; – адекватность предложений стимулированию подчиненного персонала; – правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; – адекватность, оптимальность	

	<p>выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов;</p> <ul style="list-style-type: none">– точность, адекватность выбора форм методов контроля качества выполнения работ персоналом;– адекватность предложений предупреждению воровства в гостинице;– соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам;– адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций;- адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке;- владение лексическим и грамматическим минимумом;- логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей;- демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор;- соответствие лексических	
--	---	--

	<p>единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче;</p> <p>- логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании;</p> <p>– уместное использование лексических единиц и грамматических структур.</p>	
<p>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>– точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных в контекстах;</p> <p>– адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности;</p> <p>– оптимальность определения решения задачи;</p> <p>– адекватность определения потребности информации;</p> <p>– эффективность поиска;</p> <p>– адекватность определения источников ресурсов;</p> <p>– разработка детального плана действий;</p> <p>– правильность исков на шаг;</p> <p>точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки</p>	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы; <p>-экспертная оценка защиты курсовой работы.</p> <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> -практических заданий <p>На зачете/экзамене по МДК;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной и практикам. <p>Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра Собеседование</p>

	рекомендаций по улучшению плана	Ситуационная задача Ролевая игра Тестирование
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> – оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; – адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности; 	Ситуационная задача Ролевая игра Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра Тестирование Ситуационная задача
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<ul style="list-style-type: none"> – актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии 	
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	<ul style="list-style-type: none"> – эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельности 	

<p>ОК 5 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 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей</p>	<p>понимание значимости своей профессии</p>	
<p>ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения рабочем месте</p>	
<p>ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>адекватность применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний (известные профессиональные темы); – адекватность применения нормативной</p>	

	<p>документации профессиональной деятельности; – точно, адекватно обосновывать объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	
<p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<p>– актуальность используемой нормативно-правовой документации профессии; и точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	

Приложение
к ООП по специальности
43.02.14 Гостиничное дело

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся 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 общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.3.2. Перечень общих компетенций с учетом особенностей специальности

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

1.1.2. 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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	<p>в:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж; - разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; - выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта; - определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.
уметь	<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 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;

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

1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов	498 час
Из них на освоение МДК 04.01	189 час
МДК 04.02	76 час
в том числе самостоятельная работа	8 час
Практики, в том числе учебная	144 час
производственная	72 час
консультация	1 час
Промежуточная аттестация	8 час

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем профессионального модуля, ак. час.									
		Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа
				Обучение по МДК			Практики		Консультации		
				Всего	В том числе		Учебная	Производственная			
Промежут. аттест.	Лаборат. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов)									
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>
	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	194		189		40	20	144	72	1	4
	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	80		76		76	-				
ПК 4.1 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9,ОК10	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	70		70		20	X				2

ПК 4.2 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.	95		95		30					5
ПК 4.3 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	52		52		26					3
	Учебная практика	144									
	Производственная практика (по профилю специальности), часов <i>(если предусмотрена итоговая концентрированная практика)</i>	72							144		
	Промежуточная аттестация	8									
	Экзамен по ПМ										
	Всего:	498		265	8			144	72	1	8

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, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем в часах
1	2	3
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		70
МДК. 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		45
Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с клиентами	<p>Содержание</p> <p>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.</p> <p>Подразделение служб на контактные и неконтактные. Технологический цикл обслуживания гостей. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж. Основные должностные и профессиональные обязанности персонала отдела бронирования. Расположение службы бронирования. Классификация персонала контактных служб.</p> <p>Глобальные компьютерные системы бронирования. Система резервирования. Три варианта компьютерного бронирования.</p>	14
	В том числе практических занятий	2

	1. Практическая работа № 1 «Расписать основные функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы»	2
Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования продаж с гостями.	Содержание	12
	Сетевые формы организации гостиничного и туристского бизнеса. Гостиничные цепи. Методы подготовки и повышения квалификации работников гостиничных предприятий. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях. Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Учёт психологических аспектов в обслуживании клиентов. Управление человеческими ресурсами. Понятие клиентоориентированности. Создание благоприятного настроения (гудвилл).	
	В том числе практических занятий	8
	1. Практическая работа № 2 «Стратегия поведения в конфликтных ситуациях»	2
	2. Практическая работа № 3 «Составить алгоритм действий гостиницы в случае если забронированные номера остаются пустыми».	2
	3. Практическая работа № 4 «Составить схему: «Методы подготовки и повышения квалификации работников гостиничных предприятий»	2
	4. Практическая работа № 5 «Разработка информации для туристов»	2
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		1
1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж		
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		
	Тематика практических занятий	22

Тема 1.3. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования: иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер; иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.		95
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		70
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	<p>Содержание</p> <p>Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования. Способы бронирования мест в гостиницах. Устное бронирование. Письменное бронирование. Электронное бронирование. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования. Автоматизированные системы управления в гостиницах. Талон на бронирование.</p> <p>В том числе практических занятий</p> <p>Практическая работа № 6 «Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора»</p>	10
		8
		2

	Практическая работа № 7 «Правила составления договора»	2
	Практическая работа № 8 «Отработка приемов делового общения»	2
	Практическая работа № 9 «Составить схему взаимодействия гостиниц с турфирмами»	2
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Содержание	8
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Программы лояльности; клиентские мероприятия. Определение целевых групп клиентов. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	
	В том числе практических занятий	12
	Практическая работа № 10 «Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия»	4
	Практическая работа № 11 «Формирование программ лояльности клиентов»	4
	Практическая работа № 12 «Формирование пакетов услуг гостиницы»	4
	Содержание	14

Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж.	<p>Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования. Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Бронирование спальных мест (хостельное размещение). Бронирование номера (гостиничное размещение).</p> <p>Отчеты по бронированию (о выплатах комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам). Отчет по заказам. Карта бронирования. Реквизиты, правила оформления. Подтверждение о бронировании. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.</p> <p>Возможность просмотра плана номера и плана гостиницы; возможность заказа дополнительных услуг; возможность ознакомиться с планом города и работой транспорта (метро, автобус, такси). Рынок автоматизированных систем управления.</p> <p>Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. Технология on-line бронирования.</p> <p>Виды и технология использования пакетов современных прикладных программ.</p>	
	В том числе практических занятий	8
	Практическая работа № 13 «Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования»	4
	Практическая работа № 14 «Заполнение формы бронирования в учебной программе»	4
Тема. 2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание	8
	<p>Ценообразование: расчет цены услуг. Эффективная цена-понятие, значение. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены. Аналоговые методы, интуитивный метод.</p> <p>Метод низких цен. Метод высоких цен. Метод тарифных планов. Управление доходами в гостиничном бизнесе: концептуальные особенности. Особенности метода управления доходами в гостиничном бизнесе.</p> <p>. Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.</p>	

	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие <i>revenue management</i> ; задачи и инструменты <i>revenue management</i> ; прогнозирование. Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля. Технологии максимизации доходов номерного фонда отеля. Возможности оптимизации затрат отеля.	
	В том числе практических занятий	<i>12</i>
	Практическая работа № 15 «Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия»	<i>4</i>
	Практическая работа № 16 «Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе»	<i>4</i>
	Практическая работа № 17 «Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.»	<i>4</i>
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2		
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Бронирование гостиничных номеров через интернет 2. Презентация дополнительных услуг гостиницы 	<i>2</i>
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы бронирования и продаж		<i>24</i>
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Тематика практических занятий	
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещения и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно; заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP; заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их	

	<p>командировки; заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номер .выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;</p> <p>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; выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.</p>	
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		52
МДК 04.01 Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		18
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.	Содержание	10
	<p>Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.</p> <p>Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.</p> <p>Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы. Циркуляция информационных потоков. Разработка структуры информационной системы отеля. Внешняя организация отеля «га». Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.</p>	
	В том числе практических занятий	12

	Практическая работа № 18 «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
	Практическая работа № 19 «Разработка структуры отеля»	4
	Практическая работа № 20 «Решение ситуационных задач «Ошибки оператора»	4
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3		
	8. Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию»	3
	9. Информирование потребителя о бронировании	
	10. Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице	
МДК 04.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж		30
Тема 3.2. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	Тематика практических занятий	
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностранный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер; иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента; представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами.	

<p>Учебная практика Виды работ</p>	<ol 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. Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 	<p>144</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> <p>1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</p> <p>2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице</p> <p>3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей</p> <p>4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.</p> <p>5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями</p> <p>6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями</p> <p>7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке</p> <p>9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости</p> <p>10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле</p> <p>11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях</p> <p>12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров</p> <p>13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>15. Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами</p> <p>с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	72

Примерная тематика курсовых работ

1. Значение on-line-бронирования. Анализ гостиниц и туристических комплексов города (области, края, региона), осуществляющих on-line.
2. Технология бронирования номеров и мест в гостинице
3. Организация работы службы бронирования в гостинице
4. Система бронирования гостиничных услуг. Бронирование - как важный канал сбыта
5. Анализ жалоб и конфликтов при обслуживании потребителей гостиничных услуг, способы разрешения конфликтов
6. Анализ работы службы бронирования в гостинице
7. Служба приема и размещения гостей в гостиницах и туристических комплексах
8. Организация служб бронирования гостиничных услуг
9. Проблемы службы приема и размещения в гостинице
10. Компьютерные системы бронирования на предприятиях индустрии гостеприимства
11. Технология регистрации граждан в российской гостинице
12. Организация бронирования номеров и мест в гостинице
13. Анализ эффективности работы службы бронирования
14. Особенности организации работы службы приема и размещения зарубежного отеля
15. Взаимосвязь службы бронирования с другими службами отеля.
16. Стандарты службы бронирования: значение, содержание, порядок разработки и утверждения
17. Требования к персоналу службы бронирования Российских гостиниц и зарубежных отелей.
18. Договорные отношения гостиниц и туроператоров по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице.
19. Особенности бронирования номеров или мест в туристских комплексах и гостиницах, расположенных в курортных зонах.
20. Особенности бронирования номеров или мест в зарубежных гостиницах.
21. Интернет-бронирование: международные и российские системы бронирования.
22. Договорные отношения ведомственных гостиниц по вопросам бронирования номеров или мест в гостинице.
23. Разработка информационного материала для потребителей о бронировании гостиничных услуг.
24. Изучение особенностей правового регулирования онлайн-бронирования в Российской Федерации.
25. Технологический цикл бронирования номеров в гостинице.
26. Совершенствование работы службы приема и размещения гостиницы.
27. Анализ коммуникационных процессов службы бронирования в гостинице.
28. Бронирование услуг в туристской деятельности.

<p>29. Технология бронирования номерного фонда и размещения гостей.</p> <p>30. Современные технологии гостиничного хозяйства.</p> <p>31. Проблемы и перспективы использования систем бронирования для повышения эффективности обслуживания гостей.</p> <p>32. Международные системы бронирования.</p> <p>33. Организация работы службы бронирования в гостинице.</p> <p>34. Совершенствование технологии бронирования номеров в гостинице.</p>	
Промежуточная аттестация	8
Всего	498

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Мастерская «Администрирование отеля», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.2. примерной программы по данной специальности 43.02.14 Гостиничное дело

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

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

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

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе.

10.2.1. Основные печатные издания

12. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения :
13. Учебник для сред. проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2021 - 288с.
3. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг, учебное пособие для студентов вузов – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2022 – 224с.
11. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2020 – 240с.
12. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.учебник для студ.

3.2.2. Основные электронные издания

- 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>

3.2.3. Дополнительные источники

Журналы: «Отель»; «Пять звезд»; «Гостиница и ресторан»; «PRO - отель».

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	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 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	Тестирование	Оценка результата

коммуникацию на государственном языке с Учетом особенностей Социального и культурного контекста.	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 Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
	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 Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа	Экспертное наблюдение

	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯХ СЛУЖАЩИХ

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности «Выполнение работ по должности служащего «Портъе» и соответствующие ему профессиональные и общие компетенции по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

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.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 5.1.	Принимать, регистрировать и размещать гостей
ПК 5.2.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 5.3.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Объем профессионального модуля, ак. час.									
		Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практ. подготовки	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа
				Обучение по МДК			Практики		Консультации		
				Всего	В том числе		Учебная	Производственная			
Промежут. аттест.	Лаборат. и практ. занятий	Курсовых работ (проектов)									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	МДК 05.01 Выполнение работ по профессии «Портье»	160		160		86	-	72	216		8
ПК 5.1-5.6 ОК 1- ОК 11	Раздел 1. Выполнение работ по профессии «Портье»	160		160		86	X				
	Учебная практика	72									
	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная практика)	216							216		

	Промежуточная аттестация	12								
	Экзамен по ПМ									
	Всего:	460		160	12	86		72	216	8

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, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем в часах
1	2	3
Раздел 1. Выполнение работ по профессии «Портъе»		160
Тема 1.1. Современное состояние и развитие гостиничного сервиса	Содержание	4
	Взаимосвязь туризма и гостиничного дела. Факторы развития гостиничного дела, гостиничные цепи, бренды. Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения. Принципы организационного построения высококлассных гостиничных предприятий.	
	В том числе практических занятий	4
	Практическая работа № 1 «Расписать основные функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы»	2
	Практическая работа № 2 «Составление должностной инструкции портъе»	2
	Содержание	8

Тема 1.2. Теоретические основы гостиничной деятельности	Технологии обслуживания. Виды технологических процессов. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Понятие «услуга». Стандарты качества обслуживания в гостинце. Стандарты поведения обслуживающего персонала. Международные стандарты обслуживания в гостинце.	
	В том числе практических занятий	8
	Практическая работа № 3 «Изучение нормативных документов»	2
	Практическая работа №4 «Различные виды гостиничного продукта»	2
	Практическая работа № 5 «Изучение набора предоставляемых услуг гостиницей, в зависимости от категории»	2
	Практическая работа № 6 «Составление организационной структуры предприятия»	2
Тема 1.3. Основные положения правил внутреннего трудового распорядка в гостиницах.	Содержание	14
	Испытательный срок. Обучение и повышение квалификации сотрудников. Рабочее время и время отдыха, отпуск. Общественные места и средства обслуживания гостей. Служебный вход, пользование телефоном, личное имущество сотрудников. Имущество отеля, материальная ответственность работников. Учет рабочего времени, персональные данные. Заработная плата, поощрения, ответственность за нарушения трудовой дисциплины. Стандарты внешнего вида. Личная гигиена. Медицинское освидетельствование.	
	В том числе практических занятий	6
	Практическая работа № 7 «Стандарты внешнего вида»	2

	Практическая работа № 8 «Решение ситуационных задач по всем положениям правил трудового распорядка»	2
	Практическая работа № 9 «Решение ситуационных задач по нарушению трудовой дисциплины, ответственности.	2
Тема 1.4. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг.	Содержание	40
	Организационная структура управления гостиницей. Жизнедеятельность гостиницы. Служба приема и размещение гостей. Служба бронирования. Служба управления номерного фонда, безопасность гостей. Организация предоставления дополнительных услуг в гостиницах, служба питания. Продажа гостиничных пакетов. Функции службы ночного портье и правила аудита. Прием, размещение и выписка гостей. Основные правила общения с гостями. Этикет телефонных переговоров. Жалобы гостей. Работа с жалобами гостей. Конфликтные ситуации и способы их разрешения. Прием и обслуживание VIP- гостей.	
	В том числе практических занятий	68
	Практическая работа № 10 «Отработка навыков бронирования с помощью заполнения reservashion form»	2
	Практическая работа № 11 «Отработка навыков он-лайн бронирования»	2
	Практическая работа № 12 «Отработка навыков бронирования по телефону»	4
	Практическая работа № 13 «Письменный ответ на запрос бронирования»	2
	Практическая работа № 14 Деловая игра «Отработка навыков по приему и размещению гостей»	4
	Практическая работа № 15 Деловая игра «Выписка гостей». Составление диалогов.	4
	Практическая работа № 16 «Деловая игра "Оформление выезда гостя, который пользовался дополнительными услугами отеля". Составление диалогов.	2

	Практическая работа № 17 «Формирование счетов за услуги гостиницы».	2
	Практическая работа № 18 «Правила расчета с гостями при отъезде»	2
	Практическая работа № 19 «Первая помощь в экстремальных ситуациях.	2
	Практическая работа № 20 Деловая игра «Помощь гостю во время проживания»	4
	Практическая работа № 21 «Деловая игра " Составление ответа на внешний, внутренний звонок. Сотрудник не в состоянии ответить на звонок. Конфиденциальная информация"	2
	Практическая работа № 22 «Деловая игра "Решение ситуационных задач"	2
	Практическая работа № 23 «Составление технологического бланка для предупреждения хищений имущества гостиницы"	2
	Практическая работа № 24 «"Составление текста-напоминания гостям об экономии воды в гостинице"	2
	Практическая работа № 25 «Составление текста-напоминания гостям о необходимости защиты окружающей среды во время проживания в гостинице"	2
	Практическая работа № 26 «Деловая игра " Оставленные и забытые гостями вещи"	2
	Практическая работа № 27 «Деловая игра " Порядок устранения технических неисправностей в номере"	2
	Практическая работа № 28 «Деловая игра "Выполнение заказов гостей по обеспечению транспортными средствами"	2
	Практическая работа № 29 «Деловая игра " Организация хранения ценных вещей в сейфе на стойке регистрации»	2
	Практическая работа № 30 «Деловая игра " Процедура совершения покупок по просьбе гостей"	2

	Практическая работа № 31 «Заполнение карты движения номерного фонда»	2
	Практическая работа № 32 «Деловая игра "Прием, сдача дежурства смены ночного портье"»	2
	Практическая работа № 33 «Изучение функций ночного портье. Ночной аудит»	2
	Практическая работа № 34 «Деловая игра "Работа с жалобами гостей". Основные ошибки в технологии работы с жалобами гостей.»	2
	Практическая работа № 35 «Письменный ответ на жалобу гостя»	2
	Практическая работа № 36 «Отработка навыков в конфликтных ситуациях». Составление диалогов.	2
	Практическая работа № 37 «Отработка правил этикета при проведении телефонных переговоров»	2
	Практическая работа № 38 «Этапы подготовки к встрече VIP-гостя»	2
	Практическая работа № 39 «Особенности обслуживания VIP-гостей»	2
	Примерная тематика самостоятельной учебной работы: 3. Бронирование гостиничных номеров через интернет 4. Презентация дополнительных услуг гостиницы 5. Совершенствование качества предоставляемых услуг 6. Выставочная деятельность гостиницы 7. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги 8. Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс 9. Учет и возврат забытых вещей 10. Оказание медицинской помощи	8
	Учебная практика Виды работ - Информирование гостей о службах и услугах в гостиничном комплексе - Информирование гостей о населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс - Правила общения с гостями - Предоставление туристической информации гостю - Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе	72

<ul style="list-style-type: none"> - Помощь в получении услуг по бронированию авиа и жд билетов, театров, музыкальных и развлекательных мероприятий, музеев, аренде автомобилей, такси, работы городского транспорта, офисных услуг, магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг - Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса - Процедура выселения гостей. 	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> - стандарты внешнего вида сотрудников СПиР; - освоение правил делового общения и этикета; - выполнение процедур регистрации гостей при заселении, выселении (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; - освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров) - оформление документов: начисления на счета гостей за дополнительные услуги; - подготовка выезда гостей и видов отчетной документации; - освоение технологии расчета с клиентами при наличной и безналичной оплате. - информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. <p>правила работы с жалобами гостей;</p> <ul style="list-style-type: none"> - конфликты и технология решения конфликтных ситуаций. 	<p>216</p>
<p>Промежуточная аттестация</p>	<p>12</p>
<p>Всего</p>	<p>460</p>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Мастерская «Администрирование отеля», оснащенная в соответствии с п. 6.1.2.2. примерной программы по данной специальности 43.02.14 Гостиничное дело

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

Реализация образовательной программы предполагает обязательную учебную и производственную практику.

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

Материально-техническое обеспечение учебной мастерской:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- ноутбуки по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.
- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- МФУ;
- энкодер магнитный карт;
- кассовый аппарат (учебная версия);
- детектор денежных купюр;
- сейф;
- место хранения наличности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе.

3.2.4. Основные печатные издания

14. М.А. Ёхина Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения, учебник 2-е изд., испр.- М.: Издательский центр «Академия», 2018- 302 с.
15. Учебник для сред. проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2011 - 288с.

3. Т.Л. Тимохина Гостиничный сервис. Учебник для СПО – М.: Издательство «Юрайт», 2019 – 331с.
16. Т.Л. Тимохина Гостиничная индустрия, учебник для СПО- М:Издательство «Юрайт»,2019-335 с.

i. Основные электронные издания(электронные ресурсы)

5. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
6. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
7. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
8. <http://prohotel.ru/>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2022 - 368 с.
2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2020 – 176с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 5 .1 Принимать, регистрировать и размещать гостей	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
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса
ОК 3 Планировать и Реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра	Оценка результата Оценка результата Оценка процесса
ПК 5.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах	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 Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ПК 5.3 Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. Контролировать текущую деятельность сотрудников	Тестирование Собеседование Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа	Экспертное наблюдение

службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества.	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение