

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ПРИНЯТО

Учебно-методической комиссией
факультета среднего
профессионального образования
Протокол № 8 от «20» мая 2022 г.



Декан факультета по учебной,
воспитательной работе и
интеллектуальной политике, профессор
И.В. Атанов

**ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

**по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»
базовый уровень подготовки**

Социально-экономический профиль

Уровень профессионального образования
Среднее профессиональное образование

Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

Форма обучения: **очная**

Нормативный срок обучения **3 года 10 месяцев**

Организация разработчик ООП:

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Ставропольский государственный аграрный
университет»

Экспертная организация:

ООО «Парк Отель Ставрополь»

2022 год

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Принято
Учебно-методической комиссией
факультета среднего профессионального
образования
Протокол № 1 от «31» августа 2022г.

Утверждаю:
И.о. декана факультета среднего
профессионального образования
Гаврилова О.С.
«31» августа 2022г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

базовый уровень подготовки

Профиль получаемого профессионального образования:
социально-экономический

Квалификация выпускника
специалист по гостеприимству

Форма обучения
очная

Ставрополь, 2022 год

Рассмотрена и одобрена
на заседании предметной (цикловой)
комиссии профессиональных модулей

Протокол № 1 от «31» августа 2022г.
Председатель предметной (цикловой)
комиссии _____/Германова В.С.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного и приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 N 1552, зарегистрированного Министерством юстиции (26.12.2016 N 44974) и примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет»

Разработчик:

Беркунова Анастасия Олеговна
преподаватель факультета
среднего профессионального образования

Алексеев Анастасия Александровна,
преподаватель факультета
среднего профессионального образования

подпись



подпись

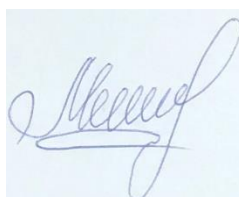
Программа согласована:

Директор ООО «Парк Отель Ставрополь»



Галина Александровна Скорых

Менеджер по бронированию
гостиница «Ставрополь»



Ирина Алексеевна Мединская

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ	17
4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	20
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21
6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	24
7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	25
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	39
9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.	40
10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	42

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ 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 студент должен освоить основной вид деятельности «**Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения**» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3 В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей (ПК 1.1); Организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке (ПК 1.2); контроля текущей деятельности работников службы приема и
-------------------------	--

	размещения для поддержания требуемого уровня качества (ПК 1.3).
Уметь	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) (ОК 01);</p> <p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска (ОК 02);</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования (ОК 03);</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности (ОК 4);</p> <p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе (ОК 05);</p> <p>описывать значимость своей профессии (специальности) (ОК 06);</p> <p>соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) (ОК 07);</p> <p>использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) (ОК 08);</p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение (ОК 09);</p> <p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы (ОК 10);</p> <p>выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в</p>

	<p>профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования (ОК 11);</p> <p>планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности работников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке (ПК 1.1); организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля (ПК 1.2);</p> <p>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;</p> <p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения (ПК 1.3).</p>
знать	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности (ОК 01); номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации (ОК 02);</p> <p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования (ОК 03);</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности (ОК 04);</p> <p>особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений (ОК 05); сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) (ОК 06);</p>

	<p>правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения (ОК 07);</p> <p>роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения (ОК 08);</p> <p>современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности (ОК 09);</p> <p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности (ОК 10);</p> <p>основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты (ОК 11);</p> <p>правила работы с информационной базой данных гостиницы (ПК 1.1);</p> <p>законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях (ПК 1.2);</p> <p>стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения;</p> <p>критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей (ПК 1.3).</p>
--	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля**	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.							Консультации	Самостоятельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								
			Обучение по МДК, в час.					Практики			
			всего, часов	Лекции, уроки	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ОК 01-ОК 11, ПК 1.1-ПК 1.3	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения	100	68	10	66	8	4	-	-	-	12
ОК 01-ОК 11, ПК 1.1-ПК 1.3	Раздел 2. Технология взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке.	136	120	16	75	8	4	-	-	2	19
ОК 01-ОК 11, ПК 1.1-ПК 1.3	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла	69	57	12	38	8	4	-	-	2	17
ОК 01-	Учебная практика	72						-	72	-	-

* Колонка указывается только для программы подготовки специалистов среднего звена

** Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отлагательного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций

ОК 11, ПК 1.1- ПК 1.3											
ОК 01- ОК 11, ПК 1.1- ПК 1.3	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	72					-	-	72	-	-
	Экзамен квалификационный	12					12	-	-	-	
	Всего:	461	245	38	179	24	24	72	72	4	48

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

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) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
МДК. 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения		166
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		20
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями.	Содержание	16
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания	4
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	4
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	4
	Внутренние взаимодействия работников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	4
Тема 1.2. Технология взаимодействия работников службы приема и размещения с гостями.	Содержание	4
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	2
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
Раздел 2. Технология взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке.		80
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание	10
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2

	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	16
	Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение Opera	4
	Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	4
	Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	4
	Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива. Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер	4
Тема. 2.2. Документация службы приема и размещения.	Содержание	8
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	4
	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	6
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)	4
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
Тема. 2.3. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание	28
	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.	6
	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и	6

	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.	4
	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	4
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.	4
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	12
	Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.	4
	Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя. Работа со счетами гостей.	4
	Оплата услуг. Выписка гостя.	4
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		30
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание	8
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	4
	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	8
	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля	4
	Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	4
Тема 3.2. Организация ночного аудита.	Содержание	6
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	2
	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	8
	Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.	4

	Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	4
Самостоятельная учебная работа при изучении МДК. 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения		4
Консультации		2
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе 1. Выбор темы курсовой работы 2. Основные требования к оформлению работы 3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата. 4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала. 5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы. 6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами. 7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. 8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9. Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы.		24
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		139
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		66
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ	66
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	8
	Организация приёма, регистрации гостей.	10
	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.	10
	Размещение гостей (предоставление номеров).	10
	Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”.	8

	Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи.	10
	Составление диалогов у стойки ресепциониста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	10
Раздел 2. Технология взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке.		38
Тема 2.1. Особенности работы с гостями.	Тематика практических занятий и лабораторных работ	20
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Демонстрация и назначение номера.	10
	Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	10
Тема. 2.2. Организация взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ	18
	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	8
	Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах	10
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		22
Тема 3.1. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	Тематика практических занятий и лабораторных работ	22
	Технологический цикл гостиничного предприятия	12
	Изучение стандартов для обслуживания гостей	10
Самостоятельная учебная работа при изучении МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения		5
Консультации		2
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
Учебная практика Виды работ 1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на		72

<p>иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). 	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Ознакомление с организацией:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прохождение инструктажа по охране труда; - анализ должностных инструкций в соответствии с занимаемой должностью. <p>2. Анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проанализировать правила техники безопасности и противопожарной безопасности; <p>3. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработка и проведение вводного и текущего инструктажа по технике безопасности и противопожарной безопасности <p>4. Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценить и спланировать потребность службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; - определить численность работников, занимающихся приемом и размещением гостей <p>5. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать деятельность работников службы приема и размещения гостиницы <p>6. Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс приема и размещения гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы <p>7. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности <p>8. Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке</p>	<p style="text-align: center; vertical-align: middle;">72</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Прием, регистрация и размещение гостей - Предоставление гостю информации о гостиничных услугах - Организация расчетов с гостями, отъезд и проводы гостей <p>9. Контроль работы службы приема и размещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценить умение организовывать рабочее место службы приема и размещения; - оценить умение регистрировать гостей; - проверить качество информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - проверить умение готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их; - проверить умение контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых гостиницей; - проверить умение составлять и обрабатывать необходимую документацию; 	
<p>Тематика курсовых работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. 2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. 4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). 14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). 15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере). 	
Экзамен квалификационный	12
Всего	461

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

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

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета №606, учебного кабинета «Организации деятельности работников службы приема, размещения №408» и тренажера - «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организации деятельности работников службы приема, размещения №408»:

Столы – 28 шт.,
Стульев – 36 шт.,
Компьютером Kraftway Credo – 1шт,
Проектор Epson EB-X18-1 шт.,
Интерактивная доска SMART Board 690,
Выход в интернет

Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio или др.),
Персональный компьютер -2 шт.,
Стойка ресепшн - 1 шт.,
Телефон -1 шт.,
Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) – 1 шт.,
Сейф – 1шт.,
POS-терминал – 1 шт.,
Шкаф для папок – 1 шт.,
Лотки для бумаги – 2 шт.

Учебный кабинет (аудитория 606)

Рабочие столы – 14 шт.,
Стулья – 14 шт.,
Мобильный компьютерный класс:
Ноутбук HP – 14 шт.,
Наушники
Словари

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основная литература

1. ЭБС "Znanium": Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

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

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

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

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

6. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.

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

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

3.2.2 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. ЭБС "Znanium": Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356>

2. ЭБС "Znanium": Можаяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=545512>

3. Сервис плюс (периодическое издание)

4. Гостиничное дело.Комплект (периодическое издание)

Журналы периодического издания:

5. «ОТЕЛЬ»,

6. «Пять звезд»,

7. «PRO отель»,

8. «Гостиница и ресторан»

9. Сервис плюс (периодическое издание)

10. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание)

3.3. Организация образовательного процесса

Изучению данного профессионального модуля должно предшествовать освоение следующих учебных дисциплин: «Иностранный язык», «Основы безопасности жизнедеятельности», «Информатика», «Право».

Занятия проводятся в учебных аудиториях и лабораториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

В преподавании могут использоваться лекционные, семинарские (практические) формы проведения занятий, интерактивные виды занятий: практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно-коммуникационные технологии, кейс-технологии, игровые технологии.

Реализация программы модуля предполагает проведение учебной и производственной практики (по профилю специальности) в организациях индустрии гостеприимства.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» является освоение междисциплинарных курсов для получения первичных профессиональных навыков в рамках данного профессионального модуля.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Педагогические кадры, обеспечивающие обучение по междисциплинарному курсу имеют высшее профессиональное образование, соответствующее профилю модуля, и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели проходят стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Руководство практикой осуществляют преподаватели с высшим профессиональным образованием по профилю, имеющие опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Руководителями производственной практики являются представители организации, на базе которой проводится практика, специалисты соответствующего подготовке студентов профиля, обеспечивающие деятельность обучающихся в профессиональной области.

4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В целях доступности получения СПО студентами с ОВЗ Университетом обеспечивается:

1) для студентов с ОВЗ по зрению:

адаптация официального сайта Университета (www.stgau.ru) в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);

размещение в доступных для студентов, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании лекций, учебных занятий (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

присутствие ассистента, оказывающего студенту необходимую помощь;

обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

обеспечение доступа студента, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию Университета, располагающего местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого студента;

2) для студентов с ОВЗ по слуху:

дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для студентов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения Университета, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров до высоты не более 0,8 м; наличие специальных кресел и других приспособлений).

3.5. Образование студентов с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими студентами, так и в отдельных классах, группах или в отдельных аудиториях Университета. Численность студентов с ОВЗ в учебной группе устанавливается до 15 человек.

3.6. При получении СПО студентам с ОВЗ бесплатно предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

3.7. С учетом особых потребностей студентов с ОВЗ Университетом обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная

		контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по профессиональному модулю ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

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

2. Методические рекомендации по освоению ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»

3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по ПМ 01. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.3 РПУД)	дополнительная (из п.3 РПУД)	интернет-ресурсы (из п.3 РПУД)
1.	Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями.	1,3,4,5,6,7,8	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	1,2
2.	Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	1,2,5,6,8	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	1,3,4

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

7.1. Комплект заданий и вопросов для экзамена

МДК 01.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.

1. История развития гостиничного хозяйства.
2. Международная классификация гостиниц.
3. Организационная структура управления гостиницей.
4. Функциональные зоны, должности и обязанности персонала гостиницы
5. Требования, предъявляемые к службе приема и размещения.
6. Секции стойки приема и размещения.
7. Требования к обслуживающему персоналу гостиниц.
8. Рабочие инструменты службы приема и размещения.
9. Взаимодействие службы приёма и размещения с другими структурными подразделениями.
10. Телефонный этикет в гостинице.
11. Информация об исполнителе и о предоставляемых гостиничных услугах.
12. Условия заключения договора об оказании услуг.
13. Жалобы гостей и правила работы с ними.
14. Основные бесплатные и основные дополнительные услуги в отеле.
15. Особенности гостиничных услуг.
16. Автоматизированная система управления: функциональные возможности, типовые системы АСУ.
17. Системы контроля и учета доступа гостиницы.
18. Эволюция систем запираания помещений.
19. Организация хранения личных вещей в гостинице.
20. Процедура заселения гостей.
21. Порядок регистрации пребывающих в гостиницу.
22. Выяснение вопросов платежеспособности клиентов.
23. Процесс документирования поселения гостя при автоматизированной системе управления.
24. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения при неавтоматизированной системе управления.
25. Основные нормативные документы, регулирующие виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения.
26. Расчеты с гостем при проживании и выезде.
27. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуги.
28. Экспресс-оплата гостиничного счета или быстрая выписка.
29. Материальная ответственность при работе с валютой и другими ценностями в отеле.
30. Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы.
31. Платежные системы и банковские карты.
32. Кассовые операции в гостинице.
33. Формы и принципы безналичных расчетов.
34. Основные направления деятельности ночного аудитора.
35. Методы осуществления ночного аудита.
36. Какие виды скидок, и в каких случаях используют гостиничные предприятия. Приведите примеры.
37. Какие факторы влияют на формирование цены.

38. Что такое пакеты услуг в гостинице, с какой целью они применяются. Приведите примеры.
39. Раскройте различные типологии гостей отеля
40. Коэффициент загрузки гостиницы: понятие, порядок расчета, значение

МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения

Содержание билета
Теоретический вопрос №1 Чтение и реферирование текста (1000 – 1200 п.з.) и ответы на вопросы преподавателя.
Теоретический вопрос №2 Устное изложение любой пройденной темы по выбору преподавателя;
Итого

Тексты для теоретического вопроса №1

Text 1

The "Union Square" hotel

The "Union Square" hotel is one of the historic hotels of America. It was built in San Francisco at the beginning of the last century. This luxury hotel is a true masterpiece. Hotel guests enter a large hotel lobby with classic chandeliers, gilded ceilings, and a marble staircase leading to the lounge looking at Union Square. From hotel rooms you can see spectacular views of the city. The "Union Square" hotel is located at Union Square in downtown San Francisco, near the best shopping center in the city, theater, and some of the finest restaurants in California.

The hotel's atmosphere is created by its guests, who come from all around the world for business and entertainment. By day, the guests can shop in Union Square, go to Chinatown, or go sightseeing. Business travelers go downtown, to the Financial District.

The Hotel has 417 rooms with spectacular views of the City and San Francisco Bay, including 5 suites, such as the Presidential Suite with sauna and balcony. By night, the hotel has the best nightclub in San Francisco

The "Union Square" hotel guestrooms have:

- *Cable television with movie channel.*
- *Mini-bar and refrigerator.*
- *Iron, ironing board and hairdryer.*
- *Individual air-conditioning and thermo-control.*
- *Phones with voice mail modem hook-ups.*
- *Room service from 6:30 till 10:30 a.m. and 5:00 till 10:00 p.m.*
- *Fax, copy and delivery services*
- *Safety deposit boxes.*
- *Non-smoking rooms.*

The "Union Square" hotel services:

- *Concierge Staff.*
- *Business center.*
- *The fitness center is located on 3rd floor and is for hotel guests who get access using their room keys. The fitness center is open daily from 6 a.m. to 10 p.m.*
- *16 meeting rooms for groups of up to 350 people.*
- *Valet parking.*

Text 2

The "Golden ring" hotel

Moscow is the capital of Russia and the largest city in our country. A visit to Moscow always makes unforgettable impression on the people who come there for the first time. It will become more remarkable if you choose to stay at the "Golden Ring" hotel.

The "Golden Ring" hotel is located in the very heart of the city. The hotel has a modern building downtown Moscow in the historical center only minutes away from the Red Square and Kremlin museums. It is not far from foreign embassies and foreign companies' offices, from the Exhibitions Center and just across the road from the Ministry of Foreign Affairs.

Friendly staff, high international standards of service and unique interior design will make your stay in the "Golden Ring" hotel pleasant and enjoyable.

The hotel has 247 spacious comfortably furnished apartments including double and single rooms, 80 Suites and 2 luxurious Presidential Suites. You will feel at home while staying in the "Golden Ring" hotel.

The hotel offers 24-hour room service and the most sophisticated security system. The guests are provided with in-room safety-deposit boxes, satellite TV and telephone lines, air conditioners. Comfortable furniture and unique design of the suites give you the atmosphere of luxury, comfort and style.

The "Golden Ring" hotel offers the best views of Moscow. The hotel restaurant located on the 23rd floor offers exquisite Mediterranean cuisine and luxurious atmosphere for its guests

You can spend a pleasant evening and see Moscow from the height while enjoying the culinary art of the restaurant Chef.

The hotel restaurant is the best place to taste various dishes of Russian cuisine and experience genuine Russian traditions of dining. It is an ideal place for birthday parties and banquets.

There are 6 banquet rooms and a theatre-style Conference Hall in the hotel. They provide services for 10 to 250 persons.

The Health Club and saunas are the best way to relax. There the guests can have a relaxing massage. They can use, dry saunas and gym. The hotel has also a hairdresser's shop, a service bureau, a currency-exchange desk, barber's and beauty saloon, a laundry, shoes repairs and dry cleaning.

At the service bureau you can order a taxi or rent a car, book train and air tickets in advance.

Welcome to the "Golden Ring" Hotel!

Text 3

Hotel service

Large hotels usually offer their guests different kinds of services. At the laundry they can have their things washed and pressed. At the dry cleaner's they can clean their clothes. At the shoes repair shop they can have their shoes mended and polished.

Hotel restaurants have a Room Service department for the guests. Room service is the service of food or beverages in guests' rooms. The Room Service department works together with the kitchen of the restaurant. Hotels are often judged by the standard of the room service they provide. Five-star hotels provide room service for at least 18 hours of the day, but more often they provide 24-hour service, and that service must at all times be friendly, quick and efficient.

The dishes available for service in rooms are listed on a special room service menu.

The guests can order.

- *Breakfast from 6 am to 11 am*
- *All day dining from 11 am to 11 pm*
- *A la carte dishes from 7 pm to 10 pm*

- *Night owl menu from 11 pm to 6 am*

Most orders to Room Service are given by telephone. The waiters from the Room Service bring the dishes that were ordered by the guests on trays and trolleys. They usually knock on the door three times and say loudly, “Room Service”. When the door is opened the waiter enters the room and greets the guest. The guest tells where to place the tray or trolley with dishes. The waiters usually explain what they have brought, ask to sign the bill, and tell the guest to put trays or trolleys outside their rooms in the passage after they have finished their meals.

Text 4

Hotel rules

If you stay in a hotel or motel, you should know some typical hotel rules that will make your hotel stay more comfortable.

- *No loud music or noise is allowed in guest rooms.*
- *All children must be accompanied by an adult at all times. No running or playing is permitted in the hallways.*
- *Long-distance telephone calls, bar bills and room service are included in your hotel bill. You may need to ask the hotel front desk to activate your telephone.*
- *No pets or animals are allowed inside or outside of the hotel.*
- *Cooking or food preparation is not allowed inside hotel rooms. Hot plates and microwave ovens are not permitted.*
- *Please, do not smoke in non-smoking rooms.*
- *Housekeeping service is provided daily and you must allow the housekeeping attendant to enter the room to clean and provide fresh linens.*
- *Please leave wet towels and dirty bed linens in your hotel room. Do not place them in the hallway. The housekeeping service will pick them up daily during their rounds.*
- *You are responsible for any damage in your room such as broken furniture or staining of carpets or linens. The hotel charges a replacement fee for these items.*
- *Please put litter in appropriate trash containers. Leave trash in the wastebasket in your room. Do not leave it in the hallway.*
- *At the end of your stay you must check out of the hotel. On the day that you leave, go to the front desk and inform the clerk that you are checking out. Give the desk clerk the keys to all rooms used by you.*

Text 5

Tipping

Restaurants do not include a service charge in the bill, so you should tip the waiter 15% of the total bill. If service was slow some Americans will tip only 10%. Likewise, if service was good, it is appropriate to tip 20%. If service was so bad that you would never eat in the restaurant again, leave two cents. This is a deliberate insult, because it tells the waiter that you didn't forget to leave a tip. Tipping is only appropriate in restaurants that offer table service. You do not tip the cashier in a fast food restaurant.

Taxi drivers expect to get a tip equal to 15% of the total fare. If the driver was especially helpful or got you to your destination more quickly than you expected, give a 20% tip.

Hotel bell-hops (bell-boys) expect a \$1 tip for helping you with your bags. If you order room service, the gratuity is included in the bill. Coat checkroom attendants expect \$ 1 per coat. Hairdressers and barbers expect a tip of 15% of the bill. Valet parking attendants expect a \$1 tip.

Smoking

Smoking has become socially unacceptable in the US, in part due to the health risks. Smoking is prohibited in government and public buildings, and many businesses, especially restaurants, will not permit smoking. Those restaurants that permit smoking will usually have a

separate section for customers who smoke. Tobacco products may not be sold to anyone under 18 years old.

Smoking on airplane flights within the US is prohibited. Smoking is also prohibited on interstate trains and buses. Smoking is prohibited on public transportation, including buses and trolleys.

Text 6

The History of the Hospitality Industry

Hotel and restaurant management are bundled together in the industry known as the hospitality industry. Hospitality comes from the French word hospice, meaning to take care of those travelling and provide food and shelter for the weary. The history of the hospitality industry dates back to early 40BC. Hospitality has changed dramatically through the years in response to influences of wars, economic fluctuations, and social changes. The earliest record of the hospitality industry lies with the Romans. Roman men traveled on business and were the first to travel for leisure as well. After the disruption of the Roman Empire, much of the hospitality industry fell to religious orders such as monasteries who welcomed travelers. With the increased use of the stagecoach, English travelers stayed in inns, which were actually private homes that provided a room and meal.

The Renaissance Period marked a new era of the hospitality industry with the opening of Hotel de Henry IV in 1788. This was the first actual hotel offering 60 beds to weary travelers. During this period, coffee houses also became a popular gathering place for communities. As settlers from all different parts of the world made their way to the New World (the United States), places to eat, drink and sleep began appearing throughout the colonies. The French Revolution also motivated many French to leave their home country and head to the United States. That time changed and shaped the culinary world, as we know it today. Escoffier, a world famous chef, created the hierarchy of chefs, known as the Brigade system that restaurant kitchens still follow today.

During the 19th century, the explosion of the luxury hotel era began. Hotels like the Savoy built in London in 1898 and Delmonico's in New York City catered to the rich and elite. The early 1900s is known as the Grand Period of hotels since a great number of large and luxurious hotels were built during that time. It was also the time when hotels introduced modern conveniences. In 1880 the Sagamore Hotel on Lake George in New York was the first to have electricity in all its rooms. The Victoria 7 Hotel in Kansas City offered private bathrooms in each room while the Netherland Hotel in New York City was the first to provide a telephone in each room.

Text 7

Hotel Services

Hotels operate 24 hours a day providing their guests with accommodation, catering, entertainment and some other services. For this operation to be successful, departments must communicate and work together to provide high quality customer service to the hotel guests.

What goes on behind the scenes should be invisible to hotel visitors, so that they could enjoy a pleasant stay. Excellent customer service is to be a hotel business. The two primary goals of hotels are to make guests comfortable as well as to keep them safe. Hotels need to implement safety and security measures without making guests feel uneasy.

In fact, most standard hotels are located in the immediate vicinity of some tourist attractions so that the guests will have an opportunity to visit them. If the hotel is located in a city, it should be located near the public transportation. In addition, the hotel should have a safe and secure parking lot for the hotel guests to put their cars at overnight. If the hotel is not located near any local attractions, it will usually provide a shuttle service to the places which guests might be interested in, for example malls, restaurants, movie theatres, etc.

Standard hotel rooms are to be clean and safe. Before guests arrive at the hotel, their rooms should be thoroughly cleaned: linens should be changed, the bathroom cleaned and the floor vacuumed. The cleanliness of the room is something that travellers will notice as soon as they walk into the room. The door of the hotel room is to be solid and have a good locking system. It acts as a barrier for both noise from the other guests and potential intruders. The room door should also have a peephole so that the guests will be able to see who is outside the door in case somebody knocks.

Standard hotels will provide guests with many small amenities that are designed to make their stay as pleasant as possible. Such items as an ironing board, coffee maker, and refrigerator are available in a standard room to add some convenience to the staying in the hotel room.

Standard rooms will also have a television set with satellite TV to maximize the level of relaxation as well as a telephone and an alarm clock next to the bed for ease of access. According to Dimensions Guide, a standard hotel room at an economy hotel is between 300 and 400 square feet.

Text 8

Different Categories of Hotels

No matter how much money a traveler wants to spend or how much space he or she needs, there are different hotel types to fit almost any budget and taste. From luxury hotels to ecofriendly properties, there are certainly a wide variety of ways for a traveler to spend a night away from home.

A *Motel* was originally created for people travelling by car and became popular in the 1950s with the rise of the automobile. Motels were traditionally built near highways for the convenience of motorists. Motels are typically less expensive than other types of hotels and provide few amenities.

A *Bed and Breakfast hotel* is often situated in a home rather than a building specifically designed to be a hotel. In many cases these homes are old and historic. Independently owned and operated, bed and breakfast hotels offer a unique and personal experience, and sometimes the owners live inside the house with guests. Bed and Breakfast generally offer free breakfast in the morning.

Hostels are hotels for low-income travelers. Students and long-term travelers often stay in hostels, where beds are shared and prices are cheap. Hostels can have as little as two people to a room and as many as six or eight. Often, hostels have game rooms or kitchens where guests congregate. Bathrooms are usually shared between many guest rooms, meaning some hostels have twenty people competing for a bathroom.

A *Resort hotel* is a destination accommodation where the hotel provides vacation-style services to guests. In many cases, these types of hotels are located near vacation attractions such as beaches or theme parks. Popular amenities may include: spas, pools, beach or mountain locations, on-site kids' activities, restaurants, pool bars and babysitting services. Resort hotels are typically luxury facilities and cater to all types of guests from families to couples.

Airport hotels are designed to have clean rooms and are booked because of their close proximity to the airport. Often, they offer shuttles to and from the airport. Many airport hotels offer business amenities and 35 restaurants for guests. Airport hotels may have a high turnover of guests staying for short durations of time, and are often located in cities.

Text 9

Categories of Hotels

One_ and Two_Star Ratings. One stars are budget tourist hotels. Only the basic necessity services are provided. Two stars are a little better, and provide a wider range of items. Rooms always have a private bathroom, television and telephone. There may or may not be room service, but they normally have a small restaurant.

Three_ and Four_Star Ratings. A threestar hotel is a noticeable step up from a two star, with the furnishings showing some quality and style. Amenities such as room service, a restaurant open for all three meals, pool and basic fitness room are usually available. The rooms always have access to cable or satellite television. The fourstar hotel takes a further step up in terms of decor and enters the realm of topquality professional service from the staff. A higherend restaurant and bar will be a part of the hotel, and valet parking service will be offered. Many will also have at least some or all of the following: fitness center, spa, pool, lounge and concierge. Fourstar hotel rooms often come with a safe. *Five_Star Rating.* Fivestar hotels are the top of the rating system as it is usually recognized. The decor and landscaping are always superb. Eateries will include at least one restaurant, cafe and bar/lounge and usually more than one of each. The availability of 24hour room service is standard. A spa may accompany the pool and fitness room. Guest services will include amenities such as treatments and massages at the spa, laundry and tailoring, valet parking service and a concierge. The rooms will be furnished with touches such as stocked bar and refrigerator, DVD player and Jacuzzi function in the bath tub.

Five_Plus Ratings. Hotels rating themselves as six and even seven star hotels can be found, but these designations are almost alwaysmadeby the hotel itself and are rarely recognized by any outside authority. Examples include the Burj Al Arab in Dubai, the Oriental Bangkok, and the Town House Galleria in Italy. It should be noted that Italian law does not recognized either a six or sevenstar rating, making the Town House Galleria a perfect example of an unofficial rating bestowed by the hotel itself. These facilities should be thought of as hotels that deserve a fiveplus rating, as they do generally exceed the five star standards in some or most departments. The rating system is generally reliable; however, how and by whom the rating standard is applied varies widely as there isnointernational standard. In addition to the traditional system of “Stars” classification of hotels today there are more than thirty other rating systems. All attempts at unifying the classification system have failed. Today, the hotels often use literal and symbolic denotation to determine their status. Thus, the system of “ Letters” is used in Greece.

Text 10

The Sales and Marketing Department

The Sales and Marketing department is quite small, making intradepartmental coordination fairly easy. Also, the department is removed from most daytoday operational problems faced by other departments. Still, there is a division of work among sales managers, usually based on the type of customers a hotel is attempting to attract. Individual sales managers often specialize in corporate accounts, conventions, or tour and travel markets. Sales managers are sometimes further subdivided along geographical lines such as regional or national accounts. Still, the sales staff, even for a 1,000room hotel, usually does not exceed a dozen or so members. Sales managers work more or less independently in their particular market segments. Thus, problems of intradepartmental interdependence are usually not severe.

Vocabulary list

Personnel Department

A hotel's *personnel department* is a staff organization set up to handle a specialized function. It serves no customers, books no business, and prepares no meals, yet it plays a vital role in a hotel's efficient operation. The personnel department is subdivided into three subfunctions: employee recruitment, benefits administration, and training. The personnel director must be an expert on labor law and able to advise managers in other departments. While these three subfunctions are related, they do not present many problems of interdependence. Instead, the personnel department's major challenge occurs as it attempts to interact with other hotel departments. Personnel may recruit, interview, and screen prospective employees, but final hiring authority resides in the line departments. The same is true of promotion and disciplinary decisions, where the personnel department's input is advisory only. As a staff department,

personnel's effectiveness is largely dependent on its manager's ability to form effective working relationships with other departments.

Темы монологических высказываний

1. Reservation Types of Reservation Systems
2. The Front Desk of the Hotel
3. Hotel Housekeeping
4. Different categories of the rooms
5. Who is a VIP guest?
6. Dealing with customer complaints
7. Guidelines for Handling Guest Complaints
8. Interdepartmental Cooperation and Communications
9. Room Department

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

7.2 Темы индивидуальных курсовых работ

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).

8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).

Критерии оценки:

При оценке качества выполнения и уровня защиты работы целесообразно руководствоваться тем, что должны быть соблюдены безусловные требования к работе:

- соответствие содержания и оформления работы методическим указаниям кафедры,
- отсутствие принципиальных ошибок.

В оценке качества выполнения и уровня защиты работы максимальной суммой баллов 100 отдельным составляющим могут принадлежать следующие веса.

Критерии оценки курсовой работы

№ п/п	Критерий	Максимальное значение в баллах
1	Подбор и обзор информационных источников, полнота освещения вопросов	10
2	Выполнение необходимых и правильных расчетов, дополненных графическим материалом, анализом и обоснованными выводами	15
3	Оформление работы	10
4	Компонент своевременности <i>(не позже чем за 10 рабочих дней до зачетной недели)</i>	10
5	Защита работы	55
	Итого	100

Работа допускается к защите, если в сумме по пунктам 1-4 набрано 40 баллов.

Оценивание подбора и обзора информационных источников, полнота освещения вопросов

8-10 баллов подобраны необходимые информационные источники (*использование не менее 3-х статей, 1-2 государственных программ в области СТО*), информация использована корректно, все вопросы и разделы освещены полностью, для выводов приведены достаточные обоснования.

4-7 баллов подобраны не все необходимые информационные источники, информация использована не везде корректно, не все вопросы и разделы освещены полностью, для выводов не приведены достаточные обоснования.

До 4 баллов отсутствуют некоторые разделы, или их название не отвечает содержанию.

Оценивание необходимых расчетов и их правильности

12-15 баллов выполнены необходимые расчеты (не менее 8 таблиц и 5 самостоятельно построенных графиков), ошибок в расчетах нет.

7-11 баллов выполнены необходимые расчеты, но в некоторых из них есть ошибки.

До 7 баллов выполнены не все необходимые расчеты, в них есть серьезные ошибки.

Оценивание оформления

8-10 баллов работа оформлена аккуратно, в соответствии с требованиями методических указаний (-1 балл за каждое нарушение требований к оформлению по шрифту, межстрочному интервалу, абзацам, нумерации страниц, оформлению таблиц, рисунков, списка литературы).

4-7 балла есть ошибки в оформлении, не все требования соблюдены.

До 3 баллов оформление небрежное, требуется доработка.

Оценивание защиты курсовой работы

45-55 баллов выставляется студенту, продемонстрировавшему полное понимание всех положений защищаемой работы, четкость и правильность изложения ответов на все вопросы, заданные преподавателем. Вопросы, как правило, должны относиться к теме работы и выявляют полноту знаний студента по материалам, использованным в ней.

25-44 балла выставляется студенту, продемонстрировавшему понимание основных положений защищаемой работы, четкость и правильность изложения ответов на большую часть вопросов, заданных преподавателем.

10-24 балла выставляется студенту, который дал недостаточно полные ответы на вопросы, на некоторые из них дал ошибочные ответы или не ответил.

До 10 баллов ответы на большинство вопросов не даны.

Итоговая оценка по курсовой работе

«отлично» - от 85 до 100 баллов;

«хорошо» - от 70 до 84 баллов;

«удовлетворительно» - от 55 до 69 баллов;

«неудовлетворительно» - от 0 до 54 баллов.

7.3 Типовые задания для экзамена квалификационного (состоит из 9 модулей)

Модуль 1. Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение.

1.1. Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в Краснодаре. Выбирает между отелем в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Гость просит администратора помочь в выборе, аргументированно убедить его забронировать отель, в котором работает администратор.

1.2. Заселение гостя walk-in. Гость просит администратора о том, что если по телефону им будет интересоваться кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле.

1.1.3. Разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.

1.1.4. Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.

Модуль 2. Деловая переписка, ответ на жалобы гостей:

2.1 Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя категории бизнес или выше, необходимо организовать трансфер из аэропорта. При заселении гостя в номере должен быть букет цветов и приветственное письмо от имени компании, в которой работает гость.

2.2. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе.

Модуль 3. Помощь гостям во время их пребывания.

3.1. Гость на ресепшн сетует на то, что у него сломалась ручка чемодана, на следующий день выселение, просит помочь.

3.2. Гость подходит на стойку ресепшн, просит прощение, а также поменять постельное белье в связи с тем, что он случайно пролил на простыню красное вино.

3.3. Гость на ресепшн просит администратора забронировать стол в одном из ресторанов города на вечер, побудку с утра, завтрак, а также спрашивает про возможность забронировать конференц-зал на следующий день.

3.4. Звонок из города. Звонящий интересуется услугами отеля, затем задает вопросы о вещах, не связанных с проживанием в отеле, отвлекая администратора от выполнения работы. Найти решение данной ситуации. Вежливо закончить разговор.

3.5. Гость на ресепшн просит сделать ему ключ от номера, поскольку свой он потерял. Документов у гостя при себе нет.

Модуль 4. Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.

4.1. Гость в состоянии крайнего возмущения звонит на ресепшн. К нему в комнату вошел гость, которого по ошибке заселили в тот же номер. Гость требует разобраться в ситуации, а также компенсацию за предоставленные неудобства. Затем на ресепшн подходит гость, которого заселили в уже занятый семейной парой номер и начинает предъявлять претензии.

4.2. Звонок из города. Звонящий представившись сотрудником полиции, на повышенных тонах требует предоставить информацию об одном госте отеля.

4.3. Пьяный гость в отеле, пристает с расспросами к администратору.

4.4. Гость на ресепшн в панике, его обокрали у входа в гостиницу

4.5. Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники ресепшн не вернули его паспорт, ни сразу при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорте. Вылет через полтора часа.

4.6. Пожарная тревога в отеле.

Модуль 5. Туристическая информация.

5.1. Гость планирует провести день в городе, просит посоветовать, какие достопримечательности города Краснодар можно посетить.

5.2. Один из гостей занимается гастрономическим туризмом. Просит администратора посоветовать самый дорогой ресторан с лучшей кухней в городе, а также одно из самых бюджетных кафе.

5.3. Гость отеля просит посоветовать места в городе и его окрестностях для семейного отдыха. Семья с двумя детьми 6 и 12 лет.

Модуль 6. Разработка VIP-тура.

6.1. На электронный адрес отеля приходит письмо от генерального менеджера с просьбой разработать двухдневную развлекательную программу (с заселением в отель) для сына собственника отеля и его друзей: 4 молодых человека, всем по 25 лет. Все расходы отель берет на себя.

Модуль 7. Кассовые операции.

7.1. Передача утренней смены коллеге

7.2. Гость просит администратора заранее сформировать ему счет (advanced bill) и провести оплату. Выезд гостя рано утром на следующий день.

Модуль 8. Процедура выселения гостей.

8.1. Процедура выселения, наличные, гость пользовался minibаром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт.

8.2. Процедура выселения от туристического агентства, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.

8.3. Проживание гостя оплачено компанией, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался minibаром и сломал мебель в номере.

Модуль 9. Впечатление от участника.

9.1. Соответствие формы профессии.

9.2. Опрятность формы.

9.3. Чистота и опрятность обуви

9.4. Соответствие макияжа профессии.

9.5. Личная гигиена

9.6. Соответствие прически стандартам профессии.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

7.4. Комплект заданий для дифференцированного зачета УП.01 Учебная практика

Виды работ

1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения

2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг

3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.

4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и

приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей

6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).

7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.

8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.

9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

10. Оформление и подготовка счетов гостей.

11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями

12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении

7.5. Комплект заданий для дифференцированного зачета ПП.01 Производственная практика

1. Ознакомление с организацией:

- прохождение инструктажа по охране труда;
- анализ должностных инструкций в соответствии с занимаемой должностью.

2. Анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности:

- проанализировать правила техники безопасности и противопожарной безопасности;

3. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных

- разработка и проведение вводного и текущего инструктажа по технике безопасности и противопожарной безопасности

4. Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале:

- оценить и спланировать потребность службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
- определить численность работников, занимающихся приемом и размещением гостей

5. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных:

- организовывать деятельность работников службы приема и размещения гостиницы

6. Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы:

- организовывать процесс приема и размещения гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы

7. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности:

- выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности

8. Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке

- Прием, регистрация и размещение гостей
- Предоставление гостю информации о гостиничных услугах
- Организация расчетов с гостями, отъезд и проводы гостей

9. Контроль работы службы приема и размещения:

- оценить умение организовывать рабочее место службы приема и размещения;
- оценить умение регистрировать гостей;
- проверить качество информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- проверить умение готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их;
- проверить умение контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых гостиницей;
- проверить умение составлять и обрабатывать необходимую документацию;

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Специфика изучения **профессионального модуля** обусловлена формой обучения студентов, его местом в подготовке специалиста среднего звена и временем, отведенным на освоение **профессионального модуля** рабочим учебным планом.

Процесс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение учебной дисциплины, в том числе и на самостоятельную работу студента.

Лекционная часть учебного курса для студентов проводится в форме обзоров по основным темам. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного рассмотрения наиболее сложных проблем учебной дисциплины, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала, выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения программы профессионального модуля студенты должны:

- изучить материал лекционных и практических занятий в полном объеме по разделам модуля;
- выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовиться к собеседованию, тестированию, решению ситуационных задач, решению практико-ориентированных заданий, письменной контрольной работе;
- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за профессиональным модулем во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение лекционных и практических занятий для студентов является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,
- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,
- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций, конспект представляется преподавателю для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по курсу.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме собеседования, тестирования, решения ситуационных задач, деловых/ролевых игр на практических занятиях, выполнения письменных контрольных работ по теоретическому курсу модуля.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114- 054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007).

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

**10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (аудитория № 408) (102,9 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, компьютер Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, выход в интернет
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (лаборатория – «Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»»)	Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio или др.), персональный компьютер -2 шт., стойка ресепшн - 1 шт., телефон -1 шт., multifunctional устройство (принтер – сканер – копир - факс) – 1 шт., сейф – 1шт., POS-терминал – 1 шт., шкаф для папок – 1 шт., лотки для бумаги – 2 шт.
3	Учебный кабинет иностранного языка (аудитория № 606) (22,9 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, аудитория укомплектована мебелью на 14 посадочных мест, оснащена лингафонно-компьютерным комплексом (14 ноутбуков HP, наушники, словари, справочники)
4	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
	Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м ²)	Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
5	Учебная аудитория (аудитория № 404) (69,3 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)
6	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций ((аудитория № 404) (69,3 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на

		26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)
7	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория № 404) (69,3 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе).
8	Учебный кабинет иностранного языка (аудитория № 606) (22,9 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, аудитория укомплектована мебелью на 14 посадочных мест, оснащена лингафонно-компьютерным комплексом (14 ноутбуков HP, наушники, словари, справочники)

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Принято
Учебно-методической комиссией
факультета среднего профессионального
образования
Протокол № ____ от «_» _____ 2022 г.

Утверждаю:
И.о. декана факультета среднего
профессионального образования

Гаврилова О.С.
«_» _____ 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности
работников службы питания**

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

базовый уровень подготовки

Профиль получаемого профессионального образования:
социально-экономический

Квалификация выпускника
специалист по гостеприимству

Форма обучения
очная

Ставрополь, 2022 г.

Рассмотрена и одобрена на заседании
цикловой комиссии социально-
экономических дисциплин и
профессиональных модулей

Протокол № __ от «_»_____2022 г.
Председатель предметной (цикловой)
комиссии _____ / Германова В.С.
подпись _____ ФИО

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного и приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 N 1552, зарегистрированного Министерством юстиции (26.12.2016 N 44974) и примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет»

Разработчик:
Беркунова А.О., преподаватель
учебно-методического отдела факультета
среднего профессионального образования

подпись

Разработчик:
Францева М.В., преподаватель
учебно-методического отдела факультета
среднего профессионального образования

подпись

Программа согласована:

Директор ООО «Парк Отель Ставрополь»

Галина Александровна Скорых

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ	2
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	2
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ	2
4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	2
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	2
6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	2
7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ.....	2
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	2
9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.	2
10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ.....	2

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 студент должен освоить основной вид деятельности **«Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания»** «и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции

1.1.1. Перечень общих компетенций

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

1.1.2 В рамках реализации программы воспитания по дисциплине у обучающихся формируются:

- Личностные результаты реализации программы воспитания (ЛП):

ЛР 1. Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих

ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР 12. Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

- Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности:

ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела.

- Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации (при наличии):

ЛР 14. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

1.1.3 В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	планирования, деятельности работников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале (ПК 2.1); разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке (ПК 2.2); контроля текущей деятельности работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей (ПК 2.3).
Уметь	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) (ОК 1); определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска (ОК 2); определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования (ОК 3); организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности (ОК 4); грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе (ОК 5); описывать значимость своей профессии (специальности) (ОК 6); соблюдать нормы экологической безопасности; определять

	<p>направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) (ОК 7);</p> <p>использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) (ОК 8);</p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение (ОК 9);</p> <p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы (ОК 10);</p> <p>выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования (ОК 11);</p> <p>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 работников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке (ПК 2.1);</p> <p>анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке (ПК 2.2);</p> <p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания) (ПК 2.3).</p>
знать	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных</p>

	<p>областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности (ОК 1); номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации (ОК 2);</p> <p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования (ОК 3);</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности (ОК 4);</p> <p>особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений (ОК 5); сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) (ОК 6);</p> <p>правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения (ОК 7);</p> <p>роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения (ОК 8);</p> <p>современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности (ОК 9);</p> <p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности (ОК 10);</p> <p>основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты (ОК 11);</p> <p>задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке (ПК 2.1);</p>
--	--

	<p>технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания (ПК 2.2);</p> <p>критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания (ПК 2.3).</p>
--	--

В результате освоения дисциплины обучающийся должен достигнуть следующих личностных результатов:

ЛР 1. Осознавать себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2. Проявлять активную гражданскую позицию, демонстрировать приверженность принципам честности, порядочности, открытости, быть экономически активным и участвовать в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействовать и участвовать в деятельности общественных организаций.

ЛР 3. Соблюдать нормы правопорядка, следовать идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Быть лояльным к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрировать неприятие и предупреждать социально-опасное поведение окружающих

ЛР 4. Проявлять и демонстрировать уважение к людям труда, осознавать ценность собственного труда. Стремиться к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5. Демонстрировать приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6. Проявлять уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7. Осознавать приоритетную ценность личности человека; уважать собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8. Проявлять и демонстрировать уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Быть сопричастным к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9. Соблюдать и пропагандировать правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждать либо преодолевать зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохранять психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 10. Заботиться о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 11. Проявлять уважение к эстетическим ценностям, обладать основами эстетической культуры.

ЛР 12. Принимать семейные ценности, быть готовым к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрировать неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 13. Выполнять профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела.

ЛР 14. Выполнять профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Коды професси ональны х общих компетен ций	Наименования разделов профессионального модуля **	Сумм арны й объем нагру зки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.							Консультац ии	Самостоят ельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								
			Обучение по МДК, в час.					Практики			
			всего, часов	Лекци и, уроки	Лаборат орных и практич еских занятий	Курсов ых работ (проект ов)	Проме жуточн ая аттеста ция	Учебна я	Производ ственная		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ОК 01- ОК 11, ПК 2.1- ПК 2.3 ЛР 4 - ЛР 8, ЛР 10, ЛР 11	Раздел 1. Планирование, и организация контролирование деятельности работников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	144	118	20	-	-	6	-	-	2	28
ОК 01- ОК 11, ПК 2.1- ПК 2.3 ЛР 4 - ЛР 8, ЛР 10, ЛР 11	Раздел 2. Организация, и осуществление контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного	134	98	18	-	-	6	-	-	2	22

* Колонка указывается только для программы подготовки специалистов среднего звена

** Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций

	комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.										
ОК 01- ОК 11, ПК 2.1- ПК 2.3 ЛР 4 - ЛР 8, ЛР 10, ЛР 11	Учебная практика	144					-	144	-	-	-
ОК 01- ОК 11, ПК 2.1- ПК 2.3 ЛР 4 - ЛР 8, ЛР 10, ЛР 11	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	108					-	-	108	-	-
	Экзамен квалификационный	12					12	-	-	-	
	Всего:	542	216	38	-	-	24	144	108	4	50

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

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) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.		200
Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности работников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.		106
Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.	Содержание	28
	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	4
	Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.	4
	Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.	4
	Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса.	4
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.	4
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	4
	Деловое общение. Этика и этикет.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	12
	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными нормативами.	6
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.	6
Тема 1.2. Особенности	Содержание	34

подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.	Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;	4
	Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.	6
	Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	4
	Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.	4
	Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.	4
	Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания.	4
	Стили и методы подачи блюд и напитков.	4
	Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	32
	Идентификация материальных ресурсов и оборудования для обеспечения работы службы питания.	4
	Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.	4
	Определение потребностей в материальных ресурсах службы питания.	4
	Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.	4
	Организация и подготовка процесса обслуживания в организациях службы питания.	4
	Овладение приемами подачи блюд различными стилями и методами.	4
	Овладение приемами подачи напитков различными стилями и методами.	4
	Составление нормативных и технических документов службы питания.	4
Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.		82
Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы	Содержание	26
	Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.	4

обслуживания.	Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	4
	Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис.	2
	Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.	2
	Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.	4
	Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.	4
	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.	2
	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.	2
	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	32
	Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	4
	Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.	4
	Подготовка и организация обслуживания шведского стола.	4
	Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.	4
	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	4
	Подготовка и организация обслуживания неофициальных банкетов.	4
	Подготовка и организация обслуживания комбинированных приемов и банкетов, торжеств.	4
	Подготовка и организация обслуживания торжеств и тематических мероприятий.	4
Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям.	Содержание	12
	Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.	4
	Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.	4
	Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	12
	Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.	6
	Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания.	6
Самостоятельная учебная работа при изучении МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания		46

Консультации		2
Промежуточная аттестация (экзамен)		24
МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.		78
Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности работников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.		26
Тема 1.1. Организация деятельности работников службы питания гостиничного комплекса на английском языке.	Тематика практических занятий и лабораторных работ	26
	Организация питания гостей.	4
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	4
	Чтение и перевод текста “The F&B in the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	6
	Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Restaurant”. Выполнение упражнений для закрепления лексики.	6
	Развитие навыков устной речи. Составление диалогов при заказе столов и мероприятий в ресторане отеля. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	6
Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.		40
Тема 2.1. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке.	Тематика практических занятий и лабораторных работ	40
	Организация службы Roomservice. Введение лексики, закрепление в упражнениях	8
	Чтение и перевод текста “The banquet”. Вопросы и ответы по содержанию текста.	4
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	6
	Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	6
	Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи.	6
	Составление диалогов при заказе и обслуживании банкетов и мероприятий в ресторане отеля. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся	6

	событиях во время смены.	
	Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах.	4
Самостоятельная учебная работа при изучении МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.		4
Консультации		4
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
Учебная практика Виды работ 1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей. 2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. 3. Выполнение сервировки стола к обеду. 4. Выполнение сервировки стола к ужину. 5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда. 6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана. 7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа. 8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара 9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями • Silver service • Банкетный сервис • Шведский стол • Gueridon Service 10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов. 11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания. 12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей. 13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей. 14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. 15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. 16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.		144

<p>17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.</p> <p>18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.</p>	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Ознакомление с организацией:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прохождение инструктажа по охране труда; - анализ должностных инструкций в соответствии с занимаемой должностью. <p>2. Анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проанализировать правила техники безопасности и противопожарной безопасности; <p>3. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработка и проведение вводного и текущего инструктажа по технике безопасности и противопожарной безопасности <p>4. Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценить и спланировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; - определить численность работников, занимающихся обслуживанием и питанием гостей <p>5. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать деятельность работников службы питания гостиницы <p>6. Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс питания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы <p>7. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности <p>8. Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке</p> <ul style="list-style-type: none"> - Организация питания гостей. - Организация службы Room service. <p>9. Контроль работы службы приема и размещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценить умение организовывать рабочее место службы питания - оценить умение организации работы Room service. - оценить умение организации работы баров, кафе, службы питания - оценить умение распределения персонала по организациям службы питания - проверить качество и подготовку обслуживания различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет - проверить наличие практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы - проверить умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. 	108

Экзамен квалификационный	12
Всего	542

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

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

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета №606, учебного кабинета «Организации деятельности работников службы питания №305» и учебной лаборатории «Учебный ресторан».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организации деятельности работников службы питания №305»:

посадочных мест - 25 шт.,
видеооснащение
комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья;
блендер,
кофемашина,
ледогенератор
машина посудомоечная (2шт.),
шкаф винный,
духовой шкаф,
гриль,
варочная панель,
фритюрница,
тележка с газовой горелкой.

Оборудование учебной лаборатории и рабочих мест учебной лаборатории «Учебный ресторан»:

посадочных мест - 25 шт.,
комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья;
блендер,
кофемашина,
ледогенератор
машина посудомоечная (2шт.),
шкаф винный,
духовой шкаф,
гриль,
варочная панель,
фритюрница,
тележка с газовой горелкой

Учебный кабинет (аудитория 606)

Рабочие столы – 14 шт.,
Стулья – 14 шт.,

Мобильный компьютерный класс:
Ноутбук HP – 14 шт.,
Наушники
Словари

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основная литература

1. ЭБС "Znanium": Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 О защите прав потребителей
3. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания"
4. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 N 31(ред. от 10.06.2016) "О введении в действие санитарных правил"
5. ГОСТ Р 50647-2010. Национальный стандарт российской федерации
6. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования;
7. ГОСТ 50762-2009 Общественное питание. Классификация предприятий;
8. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
9. Счесленок Л.Л., Полякова Ю.В., Сынгаевская Л.П. Организация обслуживания в организациях общественного питания. - М.: Издательский центр «Академия», 2016.
10. Богданова В.В. Организация и технология обслуживания в барах. - М.: Издательский центр «Академия», 2012.
11. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах М.: Издательский центр «Академия», 2015.
12. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. - М.: Издательский центр «Академия», 2015.
13. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия. - М.: Издательский центр «Академия», 2012.
14. Томашевская К. В., Соколова Е. А.Речевая коммуникация в туристской сфере - М.: Издательский центр «Академия», 2012.
15. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
16. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
17. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для СПО / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 379 с. — (Профессиональное образование). — ISBN

978-5-534-01301-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/6D14FBD4-0211-4C10-B21D-A62B7F2AD698#page/1>

18. Пасько, О. В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 201 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02479-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/1F1C9F54-B7F2-4D64-B86E-CE6A3192DEE3#page/1>

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

20. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания. Лабораторный практикум : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 248 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01244-6.

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

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

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

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
3. <http://prohotel.ru/>

3.2.3 Дополнительная литература:

1. ЭБС "Znanium": Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356>
2. ЭБС "Znanium": Можаяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=545512>
3. Миронов Сергей. Гость платит дважды. Техники повышения продаж в ресторане. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2012.

4. Победоносцева Елена. Все дело в людях. Ваш ресторан: как из персонала сделать команду. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2016.
5. Наталья Богатова. Современный ресторан. Книга успешного управляющего. Партнеры. Персонал. Гости. – Ресторанные ведомости, 2014.
6. Сервис плюс (периодическое издание)
7. Гостиничное дело.Комплект (периодическое издание)

Список литературы верен_____М.В. Обновленская

3.3. Организация образовательного процесса

Изучению данного профессионального модуля должно предшествовать освоение следующих учебных дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Сервисная деятельность», «Основы сервировки и декорирования стола», «Основы кейтеринга».

Занятия проводятся в учебных аудиториях и лабораториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

В преподавании могут использоваться лекционные, семинарские (практические) формы проведения занятий, интерактивные виды занятий: практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно-коммуникационные технологии, кейс-технологии, игровые технологии.

Реализация программы модуля предполагает проведение учебной и производственной практики (по профилю специальности) в организациях индустрии гостеприимства.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» является освоение междисциплинарных курсов для получения первичных профессиональных навыков в рамках данного профессионального модуля.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Педагогические кадры, обеспечивающие обучение по междисциплинарному курсу имеют высшее профессиональное образование, соответствующее профилю модуля, и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели проходят стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Руководство практикой осуществляют преподаватели с высшим профессиональным образованием по профилю, имеющие опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Руководителями производственной практики являются представители организации, на базе которой проводится практика, специалисты соответствующего подготовке студентов профиля, обеспечивающие деятельность обучающихся в профессиональной области.

4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В целях доступности получения СПО студентами с ОВЗ Университетом обеспечивается:

1) для студентов с ОВЗ по зрению:

адаптация официального сайта Университета (www.stgau.ru) в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);

размещение в доступных для студентов, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании лекций, учебных занятий (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

присутствие ассистента, оказывающего студенту необходимую помощь; обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

обеспечение доступа студента, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию Университета, располагающего местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого студента;

2) для студентов с ОВЗ по слуху:

дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для студентов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения Университета, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров до высоты не более 0,8 м; наличие специальных кресел и других приспособлений).

3.5. Образование студентов с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими студентами, так и в отдельных классах, группах или в отдельных аудиториях Университета. Численность студентов с ОВЗ в учебной группе устанавливается до 15 человек.

3.6. При получении СПО студентам с ОВЗ бесплатно предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

3.7. С учетом особых потребностей студентов с ОВЗ Университетом обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1 Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Экспертное наблюдение	Деловая игра
	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ПК 2.2 Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Экспертное наблюдение	Деловая игра
	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Экспертное наблюдение	Деловая игра
	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Экспертное наблюдение	Деловая игра
	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Экспертное наблюдение	Деловая игра
	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная
	Оценка результата	Письменная

		контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Экспертное наблюдение	Деловая игра
	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Экспертное наблюдение	Деловая игра
	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Экспертное наблюдение	Деловая игра
	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Экспертное наблюдение	Деловая игра
	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Экспертное наблюдение	Деловая игра
	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 8 Использовать средства	Оценка результата	Практико-

физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности		ориентированное задание
	Экспертное наблюдение	Деловая игра
	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Экспертное наблюдение	Деловая игра
	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Экспертное наблюдение	Деловая игра
	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Экспертное наблюдение	Деловая игра
	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
Перечень личностных результатов реализации программы воспитания (ЛП): ЛР 1. Осознающий себя гражданином и защитником великой страны. ЛР 2. Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении,	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок, точность расчетов, соответствие требованиям Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения	Текущий контроль при проведении: -письменного/устного опроса; -тестирования; -решение ситуационных задач; -оценки результатов самостоятельной работы (рефератов, устного опроса и т.д.) Промежуточная аттестация

<p>в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.</p> <p>ЛР 3. Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих</p> <p>ЛР 4. Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».</p> <p>ЛР 5. Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.</p> <p>ЛР 6. Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.</p> <p>ЛР 7. Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</p> <p>ЛР 8. Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению,</p>	<p>Соответствие требованиям инструкций, регламентов</p> <p>Рациональность действий и т.д</p>	<p>в форме дифференцированного зачета в виде: -письменных/ устных ответов</p>
--	--	---

<p>преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.</p> <p>ЛР 9. Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.</p> <p>ЛР 10. Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.</p> <p>ЛР 11. Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.</p> <p>ЛР 12. Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.</p> <p>ЛР 13. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела.</p> <p>ЛР 14. Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса домашнего и коммунального хозяйства/гостиничного дела с учетом специфики субъекта Российской Федерации</p>		
--	--	--

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по профессиональному модулю ПМ 02. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

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

2. Методические рекомендации по освоению ПМ 02. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания».

3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по ПМ 02. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания».

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельно го изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.3 РПУД)	дополнительная (из п.3 РПУД)	интернет- ресурсы (из п.3 РПУД)
1.	Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.	3,4,5,6,7,8,9,16,17,18, 19,20,22,23	3,4,5,6	1,2,3
2.	Специальные виды услуг и формы обслуживания.	1,2,5,9,10,11,12,13,14, 22,23	1,2,5,6,7	1,2
3.	Контроль и качество предоставления услуг потребителям.	1,2,3,4,5,6,7,8,9,16,17, 18,19,20,22,23	1,2,3,4	2,3

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

7.1 Комплект типовых заданий и вопросов для экзамена МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

1. Типы и назначение предприятий общественного питания.
2. Характеристика торговых и производственных помещений.
3. Характеристика фарфоровой, фаянсовой посуды, емкость и назначение.
4. Санитарные требования к посуде, приборам, стеклу.
5. Характеристика хрустальной и стеклянной посуды.
6. Характеристика металлической посуды.
7. Характеристика столовых приборов.
8. Характеристика столового белья.
9. Виды складывания салфеток.
10. Правила работы с системой «Telepat».
11. Назначение и принципы составления меню.
12. Виды меню.
13. Назначение и принципы составления карты коктейлей.
14. Назначение и принципы составления карты вин.
15. Этапы организации обслуживания.
16. Подготовительный этап.
17. Основной этап.
18. Заключительный этап.
19. Уборка торговых помещений.
20. Расстановка мебели в зале.
21. Порядок получения и подготовка посуды, приборов.
22. Работа с подносом.
23. Накрытие столов скатертями и их замена.
24. Общие правила сервировки стола.
25. Сервировка стола к завтраку полная.
26. Сервировка стола к завтраку минимальная.
27. Сервировка стола к обеду полная.
28. Сервировка стола к обеду минимальная.
29. Сервировка стола к ужину.
30. Основные элементы обслуживания.
31. Встреча и размещение гостей.
32. Приём и оформление заказа.
33. Порядок получения продукции с производства.
34. Порядок получения продукции с бара.
35. Последовательность подачи холодных блюд и закусок.
36. Правила подачи холодных блюд и закусок.
37. Последовательность подачи горячих закусок.
38. Правила подачи горячих закусок.
39. Правила подачи первых блюд.
40. Последовательность подачи вторых блюд.
41. Правила подачи вторых блюд.
42. Правила подачи сладких блюд и кондитерских изделий.
43. Правила подачи горячих напитков.

44. Правила подачи холодных напитков.
45. Правила подачи вино- водочных изделий .
46. Температура подачи вино- водочных изделий.
47. Рекомендуемые блюда и закуски.
48. Работа сомелье.
49. Работа бариста.
50. Правила подачи табачных изделий.
51. Уборка использованной посуды.
52. Расчёт с посетителем.
53. Определение- реестр .
54. Правила откупоривания шампанского.
55. Принадлежности официанта.
56. Основные принципы профессионального поведения официанта.
57. Определение ресторан.
58. Требования к интерьеру мебели, освещению торговых помещений.

МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания.

Вопрос 1. Обсудите с преподавателем одну из пройденных тем. Расскажите об основных составляющих:

1. The F&B in the Hotel
2. Hotel Restaurant
3. Room service
4. The banquet

Вопрос 2. У вас есть одна ситуация.

weddings; press gatherings; conferences; christenings; fashion shows; professional meetings; private parties; exhibitions; launching new products.

Опишите ситуацию, а затем расскажите о 15 основных деталях, которые должен придерживаться менеджер.

Вопрос 3. Рассмотрите ситуацию, распознайте и решите проблему:

1.

C. What do you mean, you're full and there's no table in my name? I phoned this afternoon and made a reservation.

H.W. I'm very sorry, Madam. There must be some mistake. But we have a pleasant table in the Blue Room.

C. Well, I suppose we'll have to manage with that, but I must tell you I'm disappointed with your service.

H.W. I understand how you feel, Madam, but we will make every effort to make your evening here a pleasant one.

2.

C. Waitress! I'm not happy with the steak.

W. I'm very sorry, Sir. What's the problem?

C. I ordered it well done, but it's completely rare.

W. Yes, Sir. There must be some mistake. I'll change it for you immediately.

3.

C. Head Waiter, I want to have a word with you.

H.W. Yes, Sir. Is there something wrong, Sir?

C. Yes, there certainly is. We arrived twenty minutes ago and we still haven't seen the menu. The service here is appalling.

H.W. I'm terribly sorry about that, Sir. There must be some mistake.

I'll send you a waiter immediately, and we'll make sure you enjoy your meal.

4

C. Look! You've spilt soup all over my dress!

W. I'm terribly sorry, Madam. I'll bring some water and a napkin...

C. No, you'll only make it worse. I want to speak to the Manager.

W. Very good, Madam.

M. I do apologize for this unfortunate accident, Madam. We'll be happy to pay your cleaning bill, of course, if you'd like to have your dress cleaned.

C. Oh, you will? In that case...

5.

C. Waitress! Look here, that's chicken. I ordered fish, the Rain-bow Trout Normandy.

W. Of course, you did, Sir. I'm so sorry. I'll bring you your dish immediately, Sir.

6.

C. Waiter! This wine's got a most peculiar flavour.

W. Yes, Sir. I'll take it back. Perhaps you'd like to choose another wine instead, Sir.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

7.2. Комплект типовых заданий для экзамена квалификационного (состоит из 4 модулей) по профессиональному модулю ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

Модуль 1. Бар

1. Определение спиртных напитков

2. Подготовка и подача нарезанных блюд

3. Подготовка и подача коктейлей

Определение 10 спиртных напитков из набора из 15

- Десять спиртных напитков будут выбраны из следующего списка: водка, джин, светлый ром, темный ром, канадский виски, виски бурбон, шотландский виски, ирландский виски, текила, грушевый Williams, коньяк, кирш, кальвадос, арманьяк, граппа. – пример.

- Нарезка набора фруктов: а. Ананас б. Яблоко, с. Апельсин d. Клубника е. Банан f. Дыня – пример.

- Набор из двенадцати коктейлей будет определен в день начала Чемпионата из www.iba.com-world.com

- Приготовление коктейля на выбор Участника.

Модуль 2. Ужин в неофициальной обстановке

1. Складывание столовых салфеток

2. Ознакомление и определение ликера и крепленого вина

3. Сервировка стола и складывание салфеток (бумажных) для обслуживания ресторана в стиле бистро

4. Оформление, соответствующее ресторану в стиле бистро, - до трех столов, обслуживаемых одновременно

5. Обслуживание трех столов до четырех гостей за каждым. Столы будут заниматься с перерывом до 15 минут

6. подача напитков из бара

Сложить от восьми до десяти различных салфеток - складка на выбор Участника. Рекомендуем посетить www.napkinfoldingguide.com

Десять ликеров и крепленых вин будут выбраны из следующего списка из 15 наименований: красный портвейн, сладкая мадера, херес Fino, херес Oloroso, сухой вермут, сладкий вермут, сладкая Марсала, Малибу, Дом Бенедиктин, Драмбуи, Гран Марнье, Куантро, Амаретто, Франжелико, Тиа Мария.

Задания один и два будут выполняться до прибытия гостей при ограничении по времени. Некоторые задания могут оцениваться вслепую.

Всем столам будет предложено одно и то же меню и выбор напитков - пиво в бутылках, белое и красное вино, разливное пиво, безалкогольные напитки и кофе из кофемашины эспрессо.

Подача блюд будет в фарфоре

Напитки должны быть налиты в баре и принесены на подносе к столу гостей

Модуль 3. Банкеты

1. Ознакомление и определение вина

2. Накрыть фуршетный стол скатертью

3. Оформление, соответствующее стандартному меню в Тестовом проекте

4. подача банкетного обеда для 6-8 гостей

Шесть сортов вин будут выбраны из следующего списка десяти сортов вина

Красное вино - французский Мерло, южноафриканский Пинотаж, чилийский Каберне Совиньон, итальянский Nebbiolo, французский Сира (Шираз)

Белое вино - новозеландский Совиньон Блан, немецкий Рислинг, австралийский Шардоне, французский Viognier, французский Семийон

Накрыть стол (ок. 2мх75см) с четырех сторон без использования булавок или ленты

Подача блюд может включать в себя:

- Первые блюда - подача выбранным способом
- Основные блюда - подача silver
- Подготовка к десерту - нарезка торта, сервировка и накрытие столовыми приборами

- подача чая и кофе на банкете

Подача напитков может включать в себя:

- подача коктейлей и шампанского перед приемом пищи
- подача красного и белого вина в бутылках или графинах
- Десертные вина по бокалам
- Вода / минеральная вода

Модуль 4. Высокая кухня

1. Оформление, соответствующее меню из четырех блюд из Тестового проекта.

Подача изысканных блюд для четырех Гостей, которые могут включать:

2. Блюда из целой рыбы / филе Gueridon
3. Компоновка блюда Gueridon
4. Блюда фламбе Gueridon
5. подача блюд с серебряной посуды
6. Открытие и подача белого и красного вина. Декантация или аэрация вина
7. подача кофе Gueridon
8. подача спиртных напитков и ликеров

Нарезка блюда может включать в себя следующее: Шатобриан, каре ягненка, жареный цыпленок, жареная утиная грудка, филе миньон и дуврская камбала, копченый лосось, блюдо с фруктами - при контроле объема порций- пример

Компоновка блюд может включать в себя следующее: Тартар из лосося, салат с заправкой и суп, подаваемый из террина - пример

Блюда Фламбе могут включать в себя следующее: стейк “Диана”, стейк с перцем, блины Suzette, ананасы, бананы фламбе и десерт “Вишневый юбилейный” - пример

Подача блюд с серебра может включать в себя некоторые из вышеперечисленных блюд Gueridon, в соответствии с рекомендованным текстом и украшением блюд

Открытие и подача вина перед посетителем. Эта услуга должна включать декантацию или аэрацию вина.

Обслуживание может включать в себя: подача кофе или приготовление и подача кофе с ликером в соответствии с ТО.

Подача ликеров могут включать в себя следующее: коньяк, Irish Mist, Drambuie, куантро, Grand

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает

логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

7.3. Комплект заданий для дифференцированного зачета УП.01 Учебная практика

Виды работ

1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей.
2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку.
3. Выполнение сервировки стола к обеду.
4. Выполнение сервировки стола к ужину.
5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.
6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.
7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.
8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара
9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями
 - Silver service
 - Банкетный сервис
 - Шведский стол
 - Gueridon Service
10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.
11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.
12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживания гостей.
13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.
14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.
15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.
16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.
17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.

18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении

7.4. Комплект заданий для дифференцированного зачета ПП.01 Производственная практика

1. Ознакомление с организацией:

- прохождение инструктажа по охране труда;
- анализ должностных инструкций в соответствии с занимаемой должностью.

2. Анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности:

- проанализировать правила техники безопасности и противопожарной безопасности;

3. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных

- разработка и проведение вводного и текущего инструктажа по технике безопасности и противопожарной безопасности

4. Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале:

- оценить и спланировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- определить численность работников, занимающихся обслуживанием и питанием гостей

5. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных:

- организовывать деятельность работников службы питания гостиницы

6. Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы:

- организовывать процесс питания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы

7. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности:

- выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности

8. Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке

- Организация питания гостей.
- Организация службы Room service.

9. Контроль работы службы приема и размещения:

- оценить умение организовывать рабочее место службы питания
 - оценить умение организации работы Room service.
 - оценить умение организации работы баров, кафе, службы питания
 - оценить умение распределения персонала по организациям службы питания
 - проверить качество и подготовку обслуживания различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет
- проверить наличие практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы
- проверить умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Специфика изучения **профессионального модуля** обусловлена формой обучения студентов, его местом в подготовке специалиста среднего звена и временем, отведенным на освоение **профессионального модуля** рабочим учебным планом.

Процесс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение учебной дисциплины, в том числе и на самостоятельную работу студента.

Лекционная часть учебного курса для студентов проводится в форме обзоров по основным темам. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного рассмотрения наиболее сложных проблем учебной дисциплины, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала, выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения профессионального модуля студенты должны:

- изучить материал лекционных и практических занятий в полном объеме по разделам учебной дисциплины;
- выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовиться к собеседованию, тестированию, решению практико-ориентированных заданий, деловым играм, письменной контрольной работе;
- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за профессиональным модулем во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение лекционных и практических занятий для студентов является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,
- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,
- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций, конспект представляется преподавателю для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по дисциплине.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме собеседования, тестирования, решения ситуационных задач, деловых/ролевых игр на практических занятиях, выполнения письменных контрольных работ по теоретическому курсу модуля.

**9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЪЗУЕМЫХ ПРИ
ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ
СИСТЕМ.**

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114- 054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007).

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (аудитория № 408) (102,9 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, компьютер KraftwayCredo – 1шт, проектор EpsonEB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, выход в интернет
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (Кабинет организации деятельности работников службы питания) (аудитория № 305) (100,6 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, видеоосновное оборудование. Комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья; блендер, кофемашина, машина посудомоечная (2шт.), шкаф винный, духовой шкаф, гриль, варочная панель, фритюрница, тележка с газовой горелкой
3	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (Лаборатория «Учебный ресторан»)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся. Комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья; блендер, кофемашина, машина посудомоечная (2шт.), шкаф винный, духовой шкаф, гриль, варочная панель, фритюрница, тележка с газовой горелкой
4	Учебный кабинет иностранного языка (аудитория № 606) (22,9 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, аудитория укомплектована мебелью на 14 посадочных мест, оснащена лингафонно-компьютерным комплексом (14 ноутбуков HP, наушники, словари, справочники)
5	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
	Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м ²)	Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
6	Учебная аудитория (аудитория № 404) (69,3 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)
7	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций ((аудитория № 404) (69,3 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony -1

		шт.,компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)
8	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория № 404) (69,3 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony -1 шт.,компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)
9	Учебный кабинет иностранного языка (аудитория № 606) (22,9 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, аудитория укомплектована мебелью на 14 посадочных мест, оснащена лингафонно-компьютерным комплексом (14 ноутбуков HP, наушники, словари, справочники)

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Принято
Учебно-методической комиссией
факультета среднего профессионального
образования
Протокол № 8 от «20» мая 2022г.



Декан факультета среднего
профессионального образования
Гаврилова О.С.
«07» мая 2022г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

базовый уровень подготовки

Профиль получаемого профессионального образования:

Социально-экономический

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Форма обучения

очная

Ставрополь, 2022 год

Рассмотрена и одобрена
на заседании цикловой комиссии
социально-экономических дисциплин и
профессиональных модулей

Протокол № 6 от 19 мая 2022 г.

Председатель Германова В.С.
подпись ФИО

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного и приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 N 1552, зарегистрированного Министерством юстиции (26.12.2016 N 44974) и примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет»

Разработчик:
Рубанова Татьяна Сергеевна, преподаватель
учебно-методического отдела
факультета среднего
профессионального образования
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Григорьев
подпись

Программа согласована:

Директор ГК «Парк Отель
Ставрополь»

Скорых Г.А.
(подпись)

« 18 » мая 2022 года

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.....	18
4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	21
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	22
6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	25
7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	27
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	30
9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.	31
10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ.....	32

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 студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции.

1.1.1. Перечень общих компетенций

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Организация и контроль текущей деятельности работников 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 работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<p>планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале (ПК 3.1); разработки операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организации и стимулировании деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке (ПК 3.2);</p> <p>контроля текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда (ПК 3.3).</p>
Уметь	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) (ОК 1);</p> <p>определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска (ОК 2);</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования (ОК 3);</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности (ОК 4);</p> <p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе (ОК 5);</p> <p>описывать значимость своей профессии (специальности) (ОК 6);</p> <p>соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) (ОК 7);</p> <p>использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной</p>

	<p>профессии (специальности) (ОК 8);</p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение (ОК 9);</p> <p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы (ОК 10);</p> <p>оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания (ПК 3.1);</p> <p>организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных (ПК 3.2);</p> <p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 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 (ПК 3.3).</p>
знать	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности (ОК 1);</p> <p>номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации (ОК 2);</p> <p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования (ОК 3);</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности (ОК 4);</p> <p>особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений (ОК 5);</p> <p>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) (ОК 6);</p>

	<p>правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения (ОК 7);</p> <p>роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения (ОК 8);</p> <p>современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности (ОК 9);</p> <p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности (ОК 10);</p> <p>структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания (ПК 3.1);</p> <p>задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке (ПК 3.2);</p> <p>принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; 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; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда (ПК 3.3).</p>
--	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.							Консультации	Самостоятельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								
			Обучение по МДК					Практики			
			всего, часов	Лекции, уроки	Лабораторные и практические занятия	Курсовых работ (проектов)	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 3.1-3,3 ОК 01 - 10	Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Организация и контроль текущей деятельности работников службы	290	276	150	120	-	6	-	-	2	12

	обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.										
ПК 3.1-3,3 ОК 01 - 10	Раздел 2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	94	90	44	40	-	6	-	-	2	2
ПК 3.1-3,3 ОК 01 - 10	Учебная практика	72					-	72	-	-	-
ПК 3.1-3,3 ОК 01 - 10	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена	72					-	-	72	-	-

	итоговая (концентрирован ная) практика)										
ПК 3.1- 3,3 ОК 01 - 10	Экзамен квалификационн ый	12					12	-	-	-	-
Всего:		540	366	194	160	-	24	72	72	4	14

2.2. Тематический план и содержание ПМ. 03 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.		290
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		70
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание	24
	Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления.	2
	Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	2
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	4
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	4
	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.	4
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	4
	Деловое общение. Этика и этикет.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	16
	Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	6

	Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	6
	Оформление контроля качества уборки номеров.	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.	4
	Документальное оформление поступления, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации, передачи и списания основных средств, отпуска материалов.	4
	Понятие, порядок расчета и учет износа основных средств. Учет ремонта основных средств. Понятие и порядок расчета амортизационных отчислений.	4
	Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	14
	Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	8
	Правила обращения с постельным бельем, полотенцами, моющими средствами и инвентарем	6
МДК 03.02 Иностранный язык в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		50
Тема 1.3. Организация деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	Содержание	30
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	6
	Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста.	8
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	8
	Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	8
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	20
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	4
	Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста.	4
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	4
	Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики.	4

	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	4
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		150
Тема 1.4. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Содержание	
	Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	8
	Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	4
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	4
	Уборочные материалы, техника, инвентарь	4
	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.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	24
	Оформление технологических документов службы номерного фонда.	8
	Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	8
	Оформление забытых вещей.	8
Тема 1.5. Организация работы прачечной и химчистки	Содержание	20
	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	4
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	6
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	6
	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	16
	Расшифровка ярлыков текстильных изделий.	8
	Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	8
Тема 1.6. Обеспечение безопасности проживающих	Содержание	20
	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.	4
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	4

	Особенности «открытого» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	4
	Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.	4
	Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	18
	Составление концепции безопасности для гостиницы	10
	Составление схемы структуры службы безопасности.	8
Тема 1.7. Сохранность имущества проживающих	Содержание	16
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	4
	Воровство в гостинице.	4
	Системы контроля доступа в помещения. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	4
	Системы видеонаблюдения. Система охранной сигнализации.	4
	Тематика практических занятий и лабораторных работ.	12
	Составление программы противодействия воровству в гостинице.	12
Самостоятельная работа при изучении раздела 1. Организационная структура номерного фонда Организация работы горничной Подготовка номеров к заселению Инвентарь, оборудование, моющие средства Виды уборочных работ. Технология проведения уборочных работ в номерах различного вида Технология уборки внутренних помещений и мест общего пользования Циклы оборота постельного белья. Санитарно – гигиенические нормы Услуги, предоставляемые службой номерного фонда Этикет обслуживания в номерном фонде		12
Консультация		2
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
Раздел 2. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		94
МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации		94

номерного фонда		
Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	Содержание	44
	Введение лексики	8
	Развитие навыков устной речи.	10
	Выполнение упражнений с использованием лексики.	8
	Методика составления диалогов.	10
	Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики.	8
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	40
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	8
	Развитие навыков устной речи.	6
	Выполнение упражнений с использованием лексики.	6
	Составление диалогов.	6
	Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Введение и закрепление лексики.	6
	Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	8
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 2.		2
Консультация		2
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
Учебная практика Виды работ 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		72

<p>8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров</p> <p>9. Использование в работе знаний иностранных языков</p> <p>10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям</p> <p>11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <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>1. Ознакомление с организацией:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прохождение инструктажа по охране труда; - анализ должностных инструкций в соответствии с занимаемой должностью. <p>2. Анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проанализировать правила техники безопасности и противопожарной безопасности; <p>3. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработка и проведение вводного и текущего инструктажа по технике безопасности и противопожарной безопасности <p>4. Планирование потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценить и спланировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; - определить численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами <p>5. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы <p>6. Организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс обслуживания гостей в процессе проживания в соответствии со стандартами гостиницы <p>7. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности <p>8. Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке</p>	72

<ul style="list-style-type: none"> - уборка номерного фонда, служебных помещений и помещений общего пользования; - оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды; - подготовки номеров ко сну; - проведения инвентаризации <p>9. Контроль работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверить качество уборки номеров; - оценить готовность номеров к заселению; - проверить качество уборки служебных помещений и помещений общего пользования; - оценить качества подготовки номеров ко сну, нестандартные процедуры уборки и проведения дезинсекции; - оценить точность и грамотность оформления документов по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - оценить точность и правильность решений профессиональных задач по правилам работы с личными вещами гостей при переводе из одного номера в другой; - оценить качество оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды; - оценить правильность заполнения бланков заказов и квитанций на оказание гостиничных услуг по чистке и стирке одежды; - оценить соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей; - оценить соблюдение техники безопасности при работе с инвентарём и оборудованием; - проконтролировать использование моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. 	
Экзамен квалификационный	12
Итого	540

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПМ. 03 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

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

Реализация программы предполагает наличие учебных кабинетов «Иностранный язык №606», «Инженерные системы гостиниц №404» и учебной лаборатории «Учебный гостиничный номер (стандарт с одной кроватью)».

Кабинет «Иностранный язык» (аудитория 606)

Рабочие столы – 14 шт.,

Стулья – 14 шт.,

Мобильный компьютерный класс:

Ноутбук HP – 14 шт.,

Наушники

Словари

Кабинет инженерных систем гостиницы и организации деятельности работников службы бронирования и продаж (аудитория № 404)

Стол - 28шт.,

Стулья – 28 шт.,

Телевизор Sony -1 шт.,

Компьютер Kraftway – 13 шт.,

Автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с одной кроватью)»

Кровать двухместная – 1 штуки

Прикроватная тумбочка – 2 штуки

Настольная лампа (напольный светильник) – 2 штуки

Бра – 2 штуки

Мини – бар

Стол

Кресло

Стул

Зеркало

Телефон

Верхний светильник

Кондиционер

Телевизор

Гладильная доска

Утюг

Будильник

Погодная станция

Душевая кабина

Унитаз

Раковина

Зеркало

Одеяло – 2 штуки

Подушка – 6 штук

Покрывало – 1 штука

Комплект постельного белья – 4 комплекта
 Шторы
 Укомплектованная тележка горничной
 Ершик для унитаза
 Ведерко для мусора
 Держатель для туалетной бумаги
 Стакан
 Полотенце для лица – 2 штуки
 Полотенце для тела – 2 штуки
 Полотенце для ног – 2 штуки
 Салфетка на раковину 2 упаковки
 Полотенце коврик – 2 штуки
 Индивидуальные косметические принадлежности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основная литература:

1. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/422356>
2. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/423319>

3.2.2. Дополнительные источники:

1. ЭБС «Znanium»: Быстров С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 432 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/944360>
2. ЭБС «Znanium»: Можаяева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/545512>
3. ЭБС «Znanium»: Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Беякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>
4. Отель (периодическое издание).
5. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание).

Список литературы верен

Директор НБ _____ М.В. Обновленская

Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 9 октября 2015. № 1085 Москва)
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

4. Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

3.2.3. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

3.3. Организация образовательного процесса

Изучению данного профессионального модуля должно предшествовать освоение следующих учебных дисциплин: «Сервисная деятельность», «Организация и технология работы гостиничных служб», «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия», «Безопасность жизнедеятельности», «Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

Занятия проводятся в учебных аудиториях и лабораториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

В преподавании могут использоваться лекционные, семинарские (практические) формы проведения занятий, интерактивные виды занятий: практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно-коммуникационные технологии, кейс-технологии, игровые технологии.

Реализация программы модуля предполагает проведение учебной и производственной практики (по профилю специальности) в организациях индустрии гостеприимства.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» является освоение междисциплинарных курсов для получения первичных профессиональных навыков в рамках данного профессионального модуля.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля, и опыта деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой:

Преподаватели: высшее профессиональное образование по профилю и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Руководители практики - представители организации, на базе которой проводится практика.

4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В целях доступности получения СПО студентами с ОВЗ Университетом обеспечивается:

1) для студентов с ОВЗ по зрению:

адаптация официального сайта Университета (www.stgau.ru) в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);

размещение в доступных для студентов, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании лекций, учебных занятий (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

присутствие ассистента, оказывающего студенту необходимую помощь;

обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

обеспечение доступа студента, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию Университета, располагающего местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого студента;

2) для студентов с ОВЗ по слуху:

дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для студентов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения Университета, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров до высоты не более 0,8 м; наличие специальных кресел и других приспособлений).

3.5. Образование студентов с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими студентами, так и в отдельных классах, группах или в отдельных аудиториях Университета. Численность студентов с ОВЗ в учебной группе устанавливается до 15 человек.

3.6. При получении СПО студентам с ОВЗ бесплатно предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

3.7. С учетом особых потребностей студентов с ОВЗ Университетом обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
	Оценка результата	Практико-ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
ОК 10 Пользоваться	Оценка результата	Практико-

профессиональной документацией на государственном и иностранном языке		ориентированное задание
	Оценка процесса	Собеседование
	Экспертное наблюдение	Ситуационная задача
	Оценка результата	Письменная контрольная работа
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по профессиональному модулю ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
2. Методические рекомендации по освоению ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по ПМ 03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.3 РПУД)	дополнительная (из п.3 РПУД)	интернет-ресурсы (из п.3 РПУД)
	Организационная структура номерного фонда	1,2,5,6,7,8,10	1,2,3,4,5,6	1,2,8,9
	Организация работы горничной	1,4,11,12,10	1,2,3,4,5,6	3,5,8,9
	Подготовка номеров к заселению	1,3,4,5,7,8,12	1,2,3,4,5,6	4,5,7,8,9,
	Инвентарь, оборудование, моющие средства	1,3,4,5,7,8,9,10,12	1,2,3,4,5,6	6,1,2,8,9,
	Виды уборочных работ. Технология проведения уборочных работ в номерах различного вида	1,3,4,5,7,8,12	1,2,3,4,5,6	7,8,9
	Технология уборки внутренних помещений и мест общего пользования	1,3,4,5,12	1,2,3,4,5,6	7,8,9
	Циклы оборота постельного белья.	1,3,4,5,7,8,12	1,2,3,4,5,6	8,9
	Санитарно – гигиенические нормы	1,12	1,2,3,4,5,6	5,8,9,
	Услуги, предоставляемые службой номерного фонда	1,2,6,12,7,8	1,2,3,4,5,6	5,8,9

	Этикет обслуживания в номерном фонде	2,3,5,11,7, 8,9,10	1,2,3,4,5,6	5,7,8,9
--	---	-----------------------	-------------	---------

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

7.1. Вопросы для проведения экзамена

1. Особенности сферы услуг
2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие
3. Факторы спроса на гостиничное размещение
4. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном хозяйстве
5. Средства размещения туристов
6. Система классификации гостиниц и других средств размещения
7. Функциональные требования к гостиницам
8. Понятие и цели организационной структуры гостиничного предприятия
9. Проектирование организационной структуры управления гостиничным предприятием
10. Стандартизация и сертификация, лицензирование
11. Совершенствование качества предоставляемых услуг
12. Информационные технологии
13. Специализированные программные продукты для гостиниц
14. Организация претензионной работы
15. Услуги и уборочные работы
16. Контроль качества уборки и содержания номеров
17. Организация работы персонала. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда.
18. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей
19. Оказание медицинской помощи
20. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения
21. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования
22. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха
23. Закон РФ «Об основах туристской деятельности»
25. Общая характеристика национальных стандартов
26. Стандарты обслуживания в гостинице (отеле)
27. Регламент (правила) гостиницы (отеля)
28. Стандарт горничной
29. Стандарт: комплектация тележки
30. Стандарты уборки номеров, служебных и культурно-бытовых помещений гостиничного фонда
31. Должностные обязанности администратора гостиницы
32. Должностные обязанности горничной
33. Стандарты уборки кровати

7.2. Критерии оценки промежуточной аттестации в виде экзамена:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению; устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; способность к обобщению, устную и

письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

7.3. Задания для проведения экзамена

Задание 1. Составить план-конспект на английском языке.

1. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.
2. Особенности делового общения в гостиничной индустрии.
3. Этика и этикет в гостиничной индустрии.
4. Инвентаризация: сущность, значение, виды, порядок проведения, документальное оформление.
5. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.
6. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.
7. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».
8. Уборочные материалы, техника, инвентарь
9. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.
10. Организация работы камеры хранения, сейфов в номерах и на стойке регистрации.
11. Оформление забытых вещей.
12. Правила и сроки хранения забытых вещей, оформление возврата.
13. Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.
14. Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.
15. Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечение секретности.

Задание 2. Составить диалог на английском языке.

1. Диалог между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.
2. Диалог между сотрудником службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и руководителем.
3. Диалог с гостями при возникновении различных угроз.
4. Диалог приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.
5. Диалог встречи, обслуживания гостей и прощание.

7.4. Критерии оценки промежуточной аттестации

оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию на английском языке и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений на английском языке; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений на английском языке. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений на английском языке. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Специфика изучения **профессионального модуля** обусловлена формой обучения студентов, его местом в подготовке специалиста среднего звена и временем, отведенным на освоение **профессионального модуля** рабочим учебным планом.

Процесс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение учебной дисциплины, в том числе и на самостоятельную работу студента.

Лекционная часть учебного курса для студентов проводится в форме обзоров по основным темам. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного рассмотрения наиболее сложных проблем профессионального модуля, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала, выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения программы профессионального модуля студенты должны:

- изучить материал лекционных и практических занятий в полном объеме по разделам модуля;
- выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовиться к собеседованию, тестированию, решению ситуационных задач, деловым/ролевым играм, письменной контрольной работе;
- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за учебной дисциплиной во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение лекционных и практических занятий для студентов является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,
- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,
- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций, конспект представляется преподавателю для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по курсу.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме собеседования, тестирования, решения ситуационных задач, деловых/ролевых игр на практических занятиях, выполнения письменных контрольных работ по теоретическому курсу модуля.

**9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ
ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ
СИСТЕМ.**

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114- 054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007).

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

**10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (аудитория № 404) (69,3 кв.м).	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с одной кроватью)»)	Основное оборудование: кровать двухместная – 1 шт., прикроватная тумбочка – 2 шт., настольная лампа (напольный светильник) - 2 шт., бра – 2 шт., мини – бар, стол, кресло, стул, зеркало, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг, будильник, погодная станция, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало, одеяло – 2 шт., подушка – 6 шт., покрывало – 1 шт., комплект постельного белья – 4 комплекта, шторы, укомплектованная тележка горничной, ершик для унитаза, ведро для мусора держатель для туалетной бумаги, стакан, полотенце для лица – 2 шт., полотенце для тела – 2 шт., полотенце для ног – 2 шт., салфетка на раковину 2 упаковки, полотенце коврик – 2 шт., индивидуальные косметические принадлежности
3	Учебный кабинет иностранного языка (аудитория № 606) (22,9 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, аудитория укомплектована мебелью на 14 посадочных мест, оснащена лингафонно-компьютерным комплексом (14 ноутбуков HP, наушники, словари, справочники)
4	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
	<i>1. Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м²)</i>	Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор –

		1 шт., принтер – 1 шт., цветной принтер – 1 шт., копировальный аппарат – 1 шт., сканер – 1 шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
	2. Учебная аудитория (аудитория № 404) (69,3 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)
5	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций ((аудитория № 404) (69,3 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)
6	<p>6.1. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория № 404) (69,3 кв.м)</p> <p>6.2. Учебный кабинет иностранного языка (аудитория № 606) (22,9 кв.м)</p>	<p>5.1. Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе).</p> <p>5.2 Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, аудитория укомплектована мебелью на 14 посадочных мест, оснащена лингафонно-компьютерным комплексом (14 ноутбуков HP, наушники, словари, справочники)</p>

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Принято
Учебно-методической комиссией
факультета среднего профессионального образования
Протокол № ____ от « ____ » _____ 2022 г.

Утверждаю:
Декан факультета среднего
профессионального образования
_____ Гаврилова О.С.
« ____ » _____ 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

программы подготовки специалистов среднего звена

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

базовый уровень подготовки

Профиль получаемого профессионального образования:

Социально-экономический

Квалификация выпускника

Специалист по гостеприимству

Форма обучения

очная

Ставрополь, 2022 год

Рассмотрена и одобрена
на заседании предметной (цикловой)
комиссии профессиональных модулей

Протокол № __ от «__» _____ 2022 г.
Председатель предметной (цикловой)
комиссии _____ / В. С. Германова
подпись

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного и приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 N 1552, зарегистрированного Министерством юстиции (26.12.2016 N 44974) и примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет»

Разработчик:

Шахрамьян Ирина Дмитриевна, преподаватель учебно-методического отдела факультета
среднего профессионального образования

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Кирина Лариса Владимировна, к.ф.н., доцент кафедры ин. яз.

Ф.И.О., ученая степень, звание, должность

Программа согласована:

Генеральный директор
ООО «Парк Отель Ставрополь»

Галина Александровна Скорых

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ	20
4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	22
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	23
6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	25
7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	26
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	33
9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.....	34
10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	35

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ 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 студент должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции.

1.1.1. Перечень общих компетенций

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3 В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	планирования потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале (ПК 4.1); организации деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию
-------------------------	---

	<p>сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявления конкурентоспособности гостиничного продукта; оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке (ПК 4.2);</p> <p>контроля текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей (ПК 4.3);</p> <p>определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта (ПК 4.3).</p>
Уметь:	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы (ОК 01); составить план действия; определить необходимые ресурсы (ОК 01); владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) (ОК 01); определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска (ОК 02);</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования (ОК 03);</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности (ОК 04);</p> <p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе (ОК 05);</p> <p>описывать значимость своей профессии (специальности) (ОК 06);</p> <p>соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) (ОК 07);</p> <p>использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности) (ОК 08);</p> <p>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение (ОК 09);</p> <p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы (ОК 10).</p>
Знать:	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором

	<p>приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте (ОК 01);</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности (ОК 01);</p> <p>номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации (ОК 02);</p> <p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования (ОК 03);</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности (ОК 04);</p> <p>особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений (ОК 05);</p> <p>сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности) (ОК 06);</p> <p>правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения (ОК 07);</p> <p>роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения (ОК 08);</p> <p>современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности (ОК 09);</p> <p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности (ОК 10);</p> <p>структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности работников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта (ПК 4.1);</p> <p>способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии</p>
--	---

	<p>эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта (ПК 4.2.); критерии и методы оценки эффективности работы работников и службы бронирования и продаж (ПК 4.3.); виды отчетности по продажам (ПК 4.3.).</p>
--	---

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля**	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.							Консультации	Самостоятельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								
			Обучение по МДК, в час.					Практики			
			всего, часов	Лекции, уроки	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ОК 01 – ОК 10, ПК 4.1 – ПК 4.3	Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж	26	20	20	-	-	2	-	-	-	4
ОК 01 – ОК 10, ПК 4.1 – ПК 4.3	Раздел 2. Технология взаимодействия работников с клиентами при бронировании и продажах	153	140	34	86	-	6	-	-	2	5
ОК 01 – ОК 10, ПК 4.1 – ПК 4.3	Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж	88	78	10	68	-	4	-	-	2	4
ОК 01 – ОК 10,	Учебная практика	108					-	108	-	-	-

* Колонка указывается только для программы подготовки специалистов среднего звена

** Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций

ПК 4.1 – ПК 4.3											
ОК 01 – ОК 10, ПК 4.1 – ПК 4.3	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	72					-	-	72	-	-
	Экзамен квалификационный	12					12	-	-	-	
	Всего:	459	218	64	154	-	24	108	72	4	33

Ячейки в столбцах 3, 4, 7, 8, 9, заполняются жирным шрифтом, в 5, 6 - обычным. Если какой-либо вид учебной работы не предусмотрен, необходимо в соответствующей ячейке поставить прочерк. Количество часов, указанное в ячейках столбца 3, должно быть равно сумме чисел в соответствующих ячейках столбцов 4, 7, 8, 9 (жирный шрифт) по горизонтали. Количество часов, указанное в ячейках строки «Всего», должно быть равно сумме чисел соответствующих столбцов 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 по вертикали. Количество часов, указанное в ячейке столбца 3 строки «Всего», должно соответствовать количеству часов на освоение программы профессионального модуля в пункте 1.3 общих положений программы. Количество часов на самостоятельную работу обучающегося должно соответствовать указанному в пункте 1.3 общих положений программы. Сумма количества часов на учебную и производственную практику (в строке «Всего» в столбцах 8 и 9) должна соответствовать указанному в пункте 1.3 общих положений программы. Для соответствия сумм значений следует повторить объем часов на производственную практику по профилю специальности (концентрированную) в колонке «Всего часов» и в предпоследней строке столбца «Производственная, часов». И учебная, и производственная (по профилю специальности) практики могут проводиться параллельно с теоретическими занятиями междисциплинарного курса (рассредоточено) или в специально выделенный период (концентрированно)

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	Объем часов
1	2	3
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж		181
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		10
Тема 1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями	Содержание	4
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Особенности обучения в соответствии со стандартами Ворлдскиллс и спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля». Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы.	2
	Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции работников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	2
Тема 1.2. Технология взаимодействия работников службы бронирования и продаж с гостями	Содержание	6
	Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Модуль «Телефонные переговоры» компетенции Ворлдскиллс «Администрирование отеля». Письменная коммуникация.	2
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Модуль «Письменные задания» (раздел «Ответ на жалобу») компетенции Ворлдскиллс «Администрирование отеля».	2
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2

Раздел 2. Технология взаимодействия работников с клиентами при бронировании и продажах		118
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах	Содержание	10
	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	2
	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности. Ознакомление с последовательностью и технологию резервирования мест в гостинице.	2
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Модуль «Бронирование» компетенции Ворлдскиллс «Администрирование отеля».	2
	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.	2
	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	2
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Содержание	8
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2
	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	2
	Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский. Прямые и не прямые каналы бронирования.	2
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	42
	Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. Отработка заданий по изученным модулям компетенции Ворлдскиллс «Администрирование отеля».	6
	Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	6

	Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем	6
	Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ. Отработка заданий по изученным модулям компетенции Ворлдскиллс «Администрирование отеля».	6
	Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ. Отработка заданий по изученным модулям компетенции Ворлдскиллс «Администрирование отеля».	6
	Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия. Формирование пакетов услуг гостиницы.	6
	Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие. Формирование программ лояльности клиентов.	6
Тема. 2.3. Документация службы бронирования и продаж	Содержание	6
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Модуль «Письменные задания» (раздел «Ответ на запрос бронирования») компетенции Ворлдскиллс «Администрирование отеля». Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	18
	Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.	4
	Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции. Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.	4
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	4
	Отработка заданий по изученным модулям компетенции Ворлдскиллс «Администрирование отеля».	6
Тема. 2.4. Ценообразование и	Содержание	8

ценовая политика гостиничного предприятия	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены; Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	2
	Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	2
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2
	Модуль «Письменные задания» (раздел «KPI») компетенции Ворлдскиллс «Администрирование отеля».	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	26
	Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	4
	Основные методы ценообразования, используемые при определении цены гостиничных услуг.	6
	Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	2
	Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	6
	Отработка заданий по модулю «Письменные задания» (раздел «KPI») компетенции Ворлдскиллс «Администрирование отеля». Отработка задания «Анализ отчета ночного аудитора»	8
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		24
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	Содержание	6
	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	2
	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	2
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	18
	Профессиональная автоматизированная программа. Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.	6
	Профессиональная автоматизированная программа. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к	6

	номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.	
	Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами. Отработка заданий по письменному модулю компетенции Ворлдскиллс «Администрирование отеля».	6
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж		19
Консультации		2
Промежуточная аттестация – экзамен / демонстрационный экзамен (по выбору студентов в связи с актуализацией учебных планов)		6
МДК 04.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж		86
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		10
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке	Содержание	10
	Служба бронирования. Структура. Персонал.	4
	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 работников 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.	6
Раздел 2. Технология взаимодействия работников с клиентами при бронировании и продажах		6
Тема. 2.1. Организация взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и	Содержание	6
	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	2

выписки на английском языке	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально	4
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно	
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP	
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает группа работников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки	
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер	
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера	
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально	
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно	
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP	
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: выезжает группа работников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки	

	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер	
	Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке. Рассматриваются следующие ситуации: выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера	
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		54
Тема 3.1. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке	Содержание	4
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	2
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи.	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ	50
	Hotel reservation (Бронирование отеля). Коммуникация работников с гостями в процессе бронирования на английском языке. Отработка стандартных речевых конструкций, лексики, профессиональных терминов и аббревиатур, принятых в гостиничной и туристской индустрии в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования в разных ситуациях.	10
	Checking in (Регистрация и заселение). Коммуникация работников с гостями в процессе приема, регистрации и размещения на английском языке. Отработка стандартных речевых конструкций, лексики, профессиональных терминов и аббревиатур, принятых в гостиничной и туристской индустрии в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой приема, регистрации и размещения в разных ситуациях.	10
	Hotel check-out (Выезд из отеля) Коммуникация работников с гостями в процессе выписки на английском языке. Отработка лексики, профессиональных терминов и аббревиатур, принятых в гостиничной и туристской индустрии в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой выписки.	10
	At a hotel (В отеле). Коммуникация работников с гостями отеля на английском языке в разных ситуациях. Отработка стандартных речевых конструкций, лексики, профессиональных терминов и аббревиатур, принятых в гостиничной и туристской индустрии в процессе ведения диалогов, связанных с проживанием в отеле.	10
	Letter of response (Письмо-ответ на запрос). Письменные запросы иностранных гостей в ситуациях бронирования. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях, связанных с бронированием и продажами. Отработка стандартных	10

	речевых конструкций, лексики, профессиональных терминов и аббревиатур, принятых в гостиничной и туристской индустрии в процессе оформления письма-ответа на английском языке.	
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела МДК 04.02 Коммуникации на иностранном языке в службе бронирования и продаж		14
Консультации		2
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
Учебная практика Виды работ 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. Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состояние номерного фонда. 16. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. 17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. 18. Создание отчетов по бронированию. 19. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля.		108
Производственная практика Виды работ		72

<p>1. Ознакомление с организацией:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прохождение инструктажа по охране труда; - анализ должностных инструкций в соответствии с занимаемой должностью. <p>2. Анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проанализировать правила техники безопасности и противопожарной безопасности; <p>3. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработка и проведение вводного и текущего инструктажа по технике безопасности и противопожарной безопасности <p>4. Планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценить и спланировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; - определить численность работников, занимающихся бронированием и продажами <p>5. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж гостиницы <p>6. Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать процесс бронирования и продаж в соответствии со стандартами гостиницы <p>7. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности <p>8. Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке</p> <ul style="list-style-type: none"> - составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям; - прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке; - предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; - оформление принятых заявок на резервирование номеров. - оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования. <p>9. Контроль работы службы бронирования и продаж:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценить умение организовывать рабочее место службы бронирования и продаж; - оценить умение различных видов бронирования; - проверить качество оформления бухгалтерских документов по кассовым операциям; - проверить умение вносить изменения в заказ на бронирование; - проверить умение оформления принятых заявок на резервирование номеров; - проверить умение составлять и обрабатывать необходимую документацию; - проверить умение оформления визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования. 	
Экзамен квалификационный	12
Всего	459

По каждому разделу указываются междисциплинарные курсы и соответствующие темы. По каждой теме описывается содержание учебного материала (в дидактических единицах), наименования необходимых лабораторных работ, практических и иных занятий. Тематика самостоятельной работы может приводиться по выбору разработчиков по разделу или по каждой теме. Подробно перечисляются виды работ учебной и (или) производственной практики. Если по профессиональному модулю предусмотрены курсовые проекты (работы), приводятся их темы, указывается содержание обязательных учебных занятий и самостоятельной работы студентов.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

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

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета № 606, учебного кабинета «Организации деятельности работников службы приема, размещения» № 408 и тренажера - «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организации и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж №404»:

Столы – 26 шт.,
Стульев – 26 шт.,
Компьютерами Kraftway – 13 шт,
Автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa
(отель, ресторан, кафе),
Выход в интернет

Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования»

Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio или др.),
Персональный компьютер -2 шт.,
Стойка ресепшн - 1 шт.,
Телефон -1 шт.,
Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) – 1 шт.,
Сейф – 1шт.,
POS-терминал – 1 шт.,
Шкаф для папок – 1 шт.,
Лотки для бумаги – 2 шт.

Учебный кабинет иностранного языка (аудитория 606)

Рабочие столы – 14 шт.,
Стулья – 14 шт.,
Мобильный компьютерный класс:
Ноутбук HP – 14 шт.,
Наушники
Словари

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основная литература:

1. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/422356>

2. ЭБС «ЮРАЙТ»: Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/423319>

3.2.2. Дополнительные источники:

1. ЭБС «Znanium»: Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 1071 с. — ISBN 978-5-238-01263-6. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1028517>
2. ЭБС «Znanium»: Быстров С. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие / С.А. Быстров. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. — 432 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/944360>
3. ЭБС «Znanium»: Можаяева Н.Г. Индустрия гостеприимства : практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 120 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/545512>
4. ЭБС «Znanium»: Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937927>
5. Отель (периодическое издание).
6. Гостиничное дело. Комплект (периодическое издание).

Список литературы верен

Директор НБ _____ М.В. Обновленская

3.2.3. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. <https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovanie-otelya/> — Сайт национальной сборной Worldskills Russia. Учебно-методические курсы по компетенции «Администрирование отеля».
2. <http://www.travelmole.com>
3. <http://www.hotelnews.ru>
4. <http://www.stonef.ru/history.htm>
5. <http://all-hotels.ru>
6. <http://www.amadeus.ru>
7. <http://www.gaomoskva.ru>
8. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

3.3. Организация образовательного процесса

Изучению данного профессионального модуля должно предшествовать освоение следующих учебных дисциплин: «Иностранный язык», «Основы безопасности жизнедеятельности», «Информатика», «Математика», «Право».

Занятия проводятся в учебных аудиториях и лабораториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

В преподавании могут использоваться лекционные, семинарские (практические) формы проведения занятий, интерактивные виды занятий: практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно-коммуникационные технологии, кейс-технологии, игровые технологии.

Реализация программы модуля предполагает проведение учебной и производственной практики (по профилю специальности) в организациях индустрии гостеприимства.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования продаж» является освоение междисциплинарных курсов для получения первичных профессиональных навыков в рамках данного профессионального модуля.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Педагогические кадры, обеспечивающие обучение по междисциплинарному курсу, имеют высшее профессиональное образование, соответствующее профилю модуля, и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели проходят стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Руководство практикой осуществляют преподаватели с высшим профессиональным образованием по профилю, имеющие опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Руководителями производственной практики являются представители организации, на базе которой проводится практика, специалисты соответствующего подготовке студентов профиля, обеспечивающие деятельность обучающихся в профессиональной области.

4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В целях доступности получения СПО студентами с ОВЗ Университетом обеспечивается:

1) для студентов с ОВЗ по зрению:

адаптация официального сайта Университета (www.stgau.ru) в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);

размещение в доступных для студентов, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании лекций, учебных занятий (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

присутствие ассистента, оказывающего студенту необходимую помощь;

обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

обеспечение доступа студента, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию Университета, располагающего местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого студента;

2) для студентов с ОВЗ по слуху:

дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для студентов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения Университета, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров до высоты не более 0,8 м; наличие специальных кресел и других приспособлений).

3.5. Образование студентов с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими студентами, так и в отдельных классах, группах или в отдельных аудиториях Университета. Численность студентов с ОВЗ в учебной группе устанавливается до 15 человек.

3.6. При получении СПО студентам с ОВЗ бесплатно предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

3.7. С учетом особых потребностей студентов с ОВЗ Университетом обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Формы и методы контроля и оценки	Критерии оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Собеседование	Оценка процесса
	Практико-ориентированное задание	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Деловая и ролевая игра	Оценка процесса
	Тестирование	Оценка результата
	Письменная контрольная работа	Оценка результата
	Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Собеседование	Оценка процесса
	Практико-ориентированное задание	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Деловая и ролевая игра	Оценка процесса
	Тестирование	Оценка результата
	Письменная контрольная работа	Оценка результата
	Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Собеседование	Оценка процесса
	Практико-ориентированное задание	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Деловая и ролевая игра	Оценка процесса
	Тестирование	Оценка результата
	Письменная контрольная работа	Оценка результата
	Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности,	Собеседование	Оценка процесса
	Практико-	Оценка результата

применительно к различным контекстам	ориентированное задание	
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Деловая и ролевая игра	Оценка процесса
	Тестирование	Оценка результата
	Письменная контрольная работа	Оценка результата
	Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка процесса
	Практико-ориентированное задание	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Деловая и ролевая игра	Оценка процесса
	Тестирование	Оценка результата
	Письменная контрольная работа	Оценка результата
	Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Практико-ориентированное задание	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Деловая и ролевая игра	Оценка процесса
	Письменная контрольная работа	Оценка результата
	Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Деловая и Ролевая игра	Оценка процесса
	Квалификационный экзамен	Оценка результата
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Практико-ориентированное задание	Оценка результата
	Деловая и Ролевая игра	Оценка процесса
	Квалификационный экзамен	Оценка результата
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Квалификационный	Оценка результата

общечеловеческих ценностей	экзамен	
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Квалификационный экзамен	Оценка результата
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Практико-ориентированное задание	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Деловая и Ролевая игра	Оценка процесса
	Квалификационный экзамен	Оценка результата
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Практико-ориентированное задание	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Деловая и Ролевая игра	Оценка процесса
	Квалификационный экзамен	Оценка результата

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по профессиональному модулю ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»
2. Методические рекомендации по освоению ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по ПМ 04. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж»

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.3 РПУД)	дополнительная (из п.3 РПУД)	интернет-ресурсы (из п.3 РПУД)
1.	Организация и технология работы службы бронирования	1,4,6,13	1,3,8,11	4,6

	и продаж			
2.	Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	1,2,5,7,12	1,3,11,14	1,3,5

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

7.1. Вопросы для проведения экзамена

МДК 04.01. Организация и контроль деятельности работников службы бронирования и продаж гостиничного продукта.

1. Должностные инструкции сотрудника отдела бронирования.
2. Виды гостиничных тарифов.
3. Характеристика службы бронирования и ее функции.
4. Система скидок, применяемых в гостиницах.
5. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование.
6. Правила ведения телефонных переговоров.
7. Процесс подтверждения бронирования.
8. Законодательные основы гостиничного хозяйства.
9. Покупка туристической фирмой блока мест в гостинице на условиях элота.
10. Процесс принятия заявки на бронирование по телефону.
11. Типология гостиниц.
12. Форма сотрудничества гостиницы с турфирмой «Разовые заявки на условиях стандартной комиссии».
13. Процесс принятия заявки на бронирование по факсу и почте.
14. Классификация гостиничных номеров.
15. Характеристика централизованного бронирования: присоединенная система бронирования.
16. Мировая система классификации гостиниц.
17. Характеристика централизованного бронирования: неприсоединенная система бронирования.
18. Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам.
19. Характеристика негарантированного бронирования.
20. Рекомендации по составлению договоров гостиницы с туристическими фирмами.
21. Принципы сотрудничества гостиниц и туристических фирм.
22. Характеристика Интернет - бронирования, проблемы бронирования.
23. Порядок работы в Интернет - бронировании.
24. Общение телефонных операторов с различными типами клиентов: болтливые и властные клиенты.
25. Процесс бронирования под гарантию компании.
26. Правила психологического подхода к ведению переговоров с представителями туристических фирм.
27. Характеристика и виды гарантированного бронирования.
28. Классификация персонала контактных служб гостиницы.
29. Бронирование по предварительной оплате и по выставлению счета.
30. Особенности ведения переговоров с представителями туристических фирм.
31. Маркетинговая политика гостиницы - сверхбронирование.
32. Форма сотрудничества гостиниц и туроператора: аренда гостиницы.
33. Процесс перевода гостей в другой отель.

34. Работа гостиниц и туроператоров на условиях безотзывного бронирования.
35. Аннуляция негарантированного бронирования.
36. Работа гостиниц и туроператоров на условиях приоритетного бронирования.
37. Работа гостиниц и туроператоров на условиях комитмента:
строго фиксированные и свободно фиксированные блоки мест
38. Работа с письмами – заявками на размещение по безналичному расчету.
39. Классификация гостиниц по уровню комфорта, по месту расположения.
40. Предварительная оплата: депозит, задаток.
41. Процесс бронирования под гарантию кредитной карты и ваучера.
42. Классификация гостиниц по вместимости, назначению, уровню цен.
43. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
44. Последовательность и технология бронирования мест в гостинице.
45. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.

МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения

Вопрос 1 Составьте диалог на одну из пройденных тем на английском языке.

Вопрос 2 Составьте ответ на письменный запрос иностранного гостя.

Темы диалогов

1. Заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально
2. Заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно.
3. Заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP.
4. Заезжает группа работников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки
5. Заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер.
6. Заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.
7. Выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально.
8. Выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно.
9. Выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP.
10. Выезжает группа работников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки.
11. Выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер.
12. Выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.

Темы письменных запросов

1. Иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки.
2. Представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя.
3. Представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих работников на время их командировки.

4. Представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента.

5. Представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

7.2 Типовые задания для экзамена квалификационного

1 Блок. Итоговые вопросы:

1. Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия.

2. Перечислите и опишите способы гарантирования бронирований.

3. Описать организационную структуру службы приема и размещения.

4. Основные формы приветствия гостя сотрудником службы приема и размещения.

5. Классификация средств размещения в РФ: перечислите и дайте определение номерам высшей категории, согласно российской системы классификации. Перечислите известные Вам типы отелей.

6. Что такое GDS и OTA (ADC)? Назовите плюсы и минусы при работе с этими системами для гостиницы.

7. Классификация средств размещения в РФ: сколько категорий гостиниц предусматривает, укажите их критерии. Цели классификации.

8. Тарифы: определение и виды.

9. Алгоритм работы менеджера по бронированию с гостевыми возражениями.

10. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Опишите основные положения.

11. Факторы, влияющие на построение организационной структуры службы приема и размещения.

12. Виды дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице. Технология принятия оплаты.

13. Этапы гостиничного цикла обслуживания и их характеристика.

14. Понятие бронирования. Этапы бронирования.
15. Понятие качества гостиничной услуги. Функциональное и техническое качество.
16. Понятие бронирования. Типы бронирования.
17. Порядок регистрации иностранных гостей в гостинице.
18. Каналы бронирования в гостинице.
19. Должностные обязанности менеджера службы приема и размещения.
20. Особенности регистрации и оформления граждан из СНГ в гостинице.
21. Документация предварительного бронирования номеров.
22. Необходимые речевые формулы для прощания с гостем.
23. Виды тарифов. Система скидок для различных групп гостей.
24. Аннуляция бронирования. Необходимые документы для аннуляции.
25. С какой целью вводится форменная одежда на гостиничных предприятиях?
26. Взаимодействие службы приема и размещения с хозяйственной службой.
27. Виды дополнительных услуг в гостинице. Технология их предоставления.
28. Анкета гостя. Для чего она разрабатывается на предприятиях гостеприимства
29. Требования к персоналу службы приема и размещения: квалификационные, медицинские, требования к внешнему виду.
30. Роль автоматизированной системы управления (АСУ) в работе службы приема и размещения. Основные функции АСУ.
31. Понятие конфликта. Пути разрешения конфликтов в гостиничной индустрии.
32. Подготовка и проведение операции расчета с гостями. Функции кассира службы приема и размещения.
33. Документация службы приема и размещения. Отчеты, бланки, графики работы.
34. Типы бронирования. Назовите плюсы и минусы каждого из видов бронирования для гостя.
35. Сравните глобальные и локальные системы бронирования. Назовите плюсы и минусы каждой из систем бронирования.
36. Основные этапы бронирования по телефону.
37. Модуль онлайн-бронирования на сайте гостиницы. Правила размещения.
38. Структура службы бронирования и функции работников.
39. Опишите должностные обязанности работников службы бронирования.
40. Взаимодействие службы бронирования со смежными подразделениями гостиницы.
41. Описать организационную структуру службы бронирования.

2 Блок. Задачи

1. Рассчитайте коэффициент загрузки гостиницы за 15 дней, при номерном фонде в 150 номеров и фактической продаже 1400 номеров за данный период.
2. Рассчитайте стоимость проживания в одноместном стандартном номере с 17.02 (12-00) по 20.02(15-00), при стоимости 3800 рублей за номер в сутки.
3. Рассчитайте коэффициент загрузки гостиницы за 31 день, при номерном фонде в 85 номеров и фактической продаже 1800 номеров за данный период.
4. Рассчитайте стоимость проживания в двухместном стандартном номере с 21.03 (10-00) по 25.03(17-00), разделяя счет для каждого гостя, при стоимости за номер в сутки 4200 рублей.
5. Рассчитайте стоимость проживания для туристской группы (30 человек), размещенной в двухместных стандартных номерах, стоимостью 3500 рублей за сутки с 17.04. (14-00) по 19.04(12-00), со скидкой в 5%.
6. Рассчитать стоимость проживания для семейной пары с ребенком в стандартном двухместном номере с 01.05 (14-00) по 03.05(12-00), стоимостью 4800 рублей в сутки, и дополнительной оплаты детской кровати 600 рублей в сутки.

7. Рассчитайте коэффициент загрузки гостиницы с номерным фондом в 800 номеров за неделю, при фактической продаже 3800 номеров за данный период.

8. Рассчитать стоимость проживания в номере категории люкс с 25.06(14-00) по 28.06 (19-00), стоимостью 8800 рублей в сутки, с включенным счетом за мини-бар в 3500 рублей.

9. Рассчитайте суточную стоимость проживания в гостинице со специальной скидкой 15%, при условии, что полная стоимость номера в сутки составляет 14 550 рублей.

10. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице за трое суток со специальной скидкой 5% при условии, что полная стоимость номера в сутки составляет 8 550 рублей.

11. Рассчитайте коэффициент загрузки гостиницы за 14 дней, при номерном фонде в 120 номеров и фактической продаже 1100 номеров за данный период.

12. Рассчитайте коэффициент загрузки гостиницы за 30 дней, при номерном фонде в 95 номеров и фактической продаже 1700 номеров за данный период.

13. Подготовка и проведение операции расчета с гостями. Функции кассира службы приема и размещения.

14. Рассчитайте стоимость проживания с понедельника (с 14:00) по воскресенье (12:00) в номере стоимостью 8 000 рублей в сутки, включая тариф «выходного дня» со скидкой 25 %.

15. Рассчитайте и сравните интенсивность использования номерного фонда в гостиницах X и Y

	гостиница X	гостиница Y
Количество мест	330	400
Количество проданных номеров/ночей за март	7800	8000

16. Рассчитайте и сравните интенсивность использования номерного фонда в гостиницах X и Y

	гостиница X	гостиница Y
Количество мест	800	550
Количество проданных номеров/ночей за март	18500	12400

17. Рассчитайте и сравните интенсивность использования номерного фонда в гостиницах X и Y

	гостиница X	гостиница Y
Количество мест	125	135
Количество проданных номеров/ночей за март	2050	2340

18. Рассчитайте и сравните интенсивность использования номерного фонда в гостиницах X и Y

	гостиница X	гостиница Y
Количество мест	220	380
Количество проданных номеров/ночей за март	5000	6200

19. Рассчитайте и сравните интенсивность использования номерного фонда в гостиницах X и Y

	гостиница X	гостиница Y
Количество мест	120	135
Количество проданных номеров/ночей за март	2046	2385

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

7.3. Комплект заданий для дифференцированного зачета УП.04 Учебная практика

Виды работ

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. Отслеживание и проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состояние номерного фонда.
16. Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.

17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.
18. Создание отчетов по бронированию.
19. Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении

7.4. Комплект заданий для дифференцированного зачета ПП.04 Производственная практика

1. Ознакомление с организацией:

- прохождение инструктажа по охране труда;
- анализ должностных инструкций в соответствии с занимаемой должностью.

2. Анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности:

- проанализировать правила техники безопасности и противопожарной безопасности;

3. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных

- разработка и проведение вводного и текущего инструктажа по технике безопасности и противопожарной безопасности

4. Планирование потребностей службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале:

- оценить и спланировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;
- определить численность работников, занимающихся бронированием и продажами

5. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных:

- организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж гостиницы

6. Организация деятельности службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы:

- организовывать процесс бронирования и продаж в соответствии со стандартами гостиницы

7. Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности:

- выбрать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности

8. Координация деятельности подчиненных, в т.ч. на иностранном языке

- составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;
- прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке;
- предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости;
- оформление принятых заявок на резервирование номеров.
- оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.

9. Контроль работы службы бронирования и продаж:

- оценить умение организовывать рабочее место службы бронирования и продаж;
- оценить умение различных видов бронирования;
- проверить качество оформления бухгалтерских документов по кассовым операциям;
- проверить умение вносить изменения в заказ на бронирование;
- проверить умение оформления принятых заявок на резервирование номеров;
- проверить умение составлять и обрабатывать необходимую документацию;
- проверить умение оформления визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Специфика изучения **профессионального модуля** обусловлена формой обучения студентов, его местом в подготовке специалиста среднего звена и временем, отведенным на освоение **профессионального модуля** рабочим учебным планом.

Процесс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение профессионального модуля, в том числе и на самостоятельную работу студента.

Лекционная часть учебного курса для студентов проводится в форме обзоров по основным темам. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного рассмотрения наиболее сложных проблем модуля, выработки навыков

структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала, выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения программы профессионального модуля студенты должны:

- изучить материал лекционных и практических занятий в полном объеме по разделам модуля;

- выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовиться к собеседованию, тестированию, решению ситуационных задач, решению практико-ориентированных заданий, письменной контрольной работе;

- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за профессиональным модулем во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение лекционных и практических занятий для студентов является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,

- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,

- официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций, конспект представляется преподавателю для ликвидации пропуска. Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по модулю.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме собеседования, тестирования, решения ситуационных задач, деловых/ролевых игр на практических занятиях, выполнения письменных контрольных работ по теоретическому курсу модуля.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114- 054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007).

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

**10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (аудитория № 404) (69,3 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (лаборатория – «Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»»)	Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio или др.), персональный компьютер -2 шт., стойка ресепшн - 1 шт., телефон -1 шт., многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) – 1 шт., сейф – 1шт., POS-терминал – 1 шт., шкаф для папок – 1 шт., лотки для бумаги – 2 шт.
3	Учебный кабинет иностранного языка (аудитория № 606) (22,9 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, аудитория укомплектована мебелью на 14 посадочных мест, оснащена лингафонно-компьютерным комплексом (14 ноутбуков HP, наушники, словари, справочники)
4	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов: Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м²)	Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
5	Учебная аудитория (аудитория № 404) (69,3 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)

6	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (аудитория № 404) (69,3 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)
7	6.1. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория № 404) (69,3 кв.м) 6.2. Учебный кабинет иностранного языка (аудитория № 606) (22,9 кв.м)	5.1. Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony - 1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе). 5.2 Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, аудитория укомплектована мебелью на 14 посадочных мест, оснащена лингафонно-компьютерным комплексом (14 ноутбуков HP, наушники, словари, справочники)

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Принято
Учебно-методической комиссией
факультета среднего профессионального
образования
Протокол № ____ от «__» _____ 202_ г.

Утверждаю:
И.о. декана факультета среднего
профессионального образования

Гаврилова О.С.
«__» _____ 202_ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ. 05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих,
должностей служащих
программы подготовки специалистов среднего звена**

по специальности среднего профессионального образования
43.02.14 Гостиничное дело

базовый уровень подготовки

Профиль получаемого профессионального образования:
социально-экономический

Квалификация выпускника
специалист по гостеприимству

Форма обучения
очная

Ставрополь, 2022

Рассмотрена и одобрена
на заседании предметной (цикловой)
комиссии профессиональных модулей

Протокол № ____ от « ____ » _____ 202__ г.
Председатель предметной (цикловой)
комиссии _____/Германова В.С.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 05 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного и приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016 N 1552, зарегистрированного Министерством юстиции (26.12.2016 N 44974) и примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Организация-разработчик: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет»

Разработчик:
Елфимова Юлия Михайловна,
доцент кафедры туризма и сервиса

подпись

Программа согласована:

Директор ООО «Парк Отель Ставрополь»

Галина Александровна Скорых

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05 ОСВОЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ.....	11
4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	14
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	15
6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	17
7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ.....	18
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	23
9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.....	24
10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ	25

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 05 ОСВОЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 10	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.

1.1.3 В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	планирования потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале (ПК 3.1).
Уметь	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы (ОК 01); составить план действия; определить необходимые ресурсы (ОК 01); владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) (ОК 01); определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать

	<p>получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска (ОК 2);</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования (ОК 03);</p> <p>организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности (ОК 4);</p> <p>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе (ОК 05);</p> <p>соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности) (ОК 07);</p> <p>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы (ОК 10);</p> <p>оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания (ПК 3.1)</p>
Знать	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте (ОК 01);</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности (ОК 01);</p> <p>номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации (ОК 02);</p> <p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования (ОК 03);</p> <p>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности (ОК 04);</p> <p>особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений (ОК 05);</p> <p>правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения (ОК 07);</p> <p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум,</p>

	<p>относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности (ОК 10);</p> <p>структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания (ПК 3.1).</p>
--	--

.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля ПМ.05 Освоение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля**	Суммарный объем нагрузок, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.							Консультации	Самостоятельная работа
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								
			Обучение по МДК, в час.					Практики			
			всего, часов	Лекции, уроки	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 10, ПК 3.1	Раздел 1. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы	16	16	-	16	-	-	-	-	-	-
ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 10, ПК 3.1	Раздел 2. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров	20	20	-	10	-	6	-	-	2	2
ОК 1 – ОК 5, ОК 7, ПК 3.1	Учебная практика	72					-	72	-	-	-
ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ПК 3.1	Производственная практика	72					-	-	72	-	-
	Квалификационный экзамен	12					12	-	-	-	-
	Всего:	192	36	-	26	-	18	72	72	2	2

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	Объем часов
1	2	3
МДК.05.01 Освоение профессии 11695 "Горничная"		36
Раздел 1. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы		16
Тема 1.1. Технология работы поэтажного персонала	Тематика практических занятий и лабораторных работ	6
	Сравнительный анализ структур служб хаускипинг гостиниц категорий: три звезды, четыре звезды, пять звезд. Составление акта о порче имущества гостиницы. Формирование ассортимента рабочей тележки горничной для своей мини-группы под моделируемое задание.	4
	Ведение журнала о неисправностях. Подбор инвентаря в зависимости от полученного задания на работу. Ведение журнала движения инвентаря. Формирование рабочей тележки для уборки общественных помещений.	1
	Составление структуры АХС, составление должностных инструкций обязанностей поэтажного персонала. Составление схемы действий персонала гостиницы в чрезвычайных ситуациях	1
Тема 1.2. Технология уборки номерного фонда гостиницы	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10
	Ведение журнала о забытых вещах. Ознакомление с набором тележки для горничной в гостиницах различной категории.	2
	Формирование униформы на работу. Уборка помещений общего пользования и административных помещений.	2
	Уборка номеров. Уборка ванных комнат. Уборка заселенных и свободных номеров. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров. Генеральная уборка.	4
	Заполнение бланка квитанции на стирку, химчистку и глажку. Практическое изучение (наблюдение) методики общения с гостями: во время захождения в номер, во время уборки и в 2 остальное время.	2
Раздел 2. Контроль качества работы службы хаускипинг, комплектация гостевых номеров		20
Тема 2.1. Комплектация	Тематика практических занятий и лабораторных работ	10

гостиничных номеров.	Комплектация номера в по моделируемым заданиям для номеров различной комфортности, включая обслуживание номеров VIP-гостей.	2
	Проверка выполнения учебной уборке выполненной минигруппой. Практическое ознакомление комплектования и формирование корзинки для комплектования номеров различной комфортности.	2
	Практическое изучение стандартов обслуживания в номерах в гостиницах различных категорий.	2
	Заполнение унифицированного листа для проверки номерного фонда/гостевых зон, по выполненным заданиям учебной уборке. Практическое изучение методов проверки номеров, изменения их статусов до и после проверки.	4
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела МДК.05.01 Освоение профессии 11695 "Горничная"		2
Консультации		2
Промежуточная аттестация		6
Учебная практика Виды работ <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ нормативных документов деятельности гостиницы, регламентирующих работу горничной. 2. Анализ профессиональных требований работников Службы номерного фонда (должностные обязанности; основные необходимые навыки; необходимые знания). Инструктаж по аспектам безопасности гостей, сохранности их имущества и имущества гостиничного предприятия. 3. Определение оснащённости номеров (оборудования, бытовой техники и комплектующих предметов) различных типов. 4. Анализ ассортимента и характеристики моющих и чистящих средств. Анализ уборочного инвентаря и освоение его эксплуатации. 5. Анализ различных видов покрытий и типы загрязнения. 6. Виды и технологии уборочных работ. 7. Уборочные механизмы, материалы и инвентарь; Условия их хранения; 8. Виды уборочных работ; 9. Санитарно-гигиенические требования к средствам размещения; 10. Организация бельёвого хозяйства в гостинице. 11. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов в гостинице. 12. Процедура подготовки и организация разных видов уборочных работ, метод комплектование тележки горничной. 13. Процедура завершения уборки 14. Участие в тренинге поведенческих навыков. Особенности обслуживания в room-servise 		72

Производственная практика Виды работ	72
<p>1. Ознакомление с организацией:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прохождение инструктажа по охране труда; - анализ должностных инструкций в соответствии с занимаемой должностью. <p>2. Анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проанализировать правила техники безопасности и противопожарной безопасности; <p>3. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработка и проведение вводного и текущего инструктажа по технике безопасности и противопожарной безопасности <p>4. Планирование потребностей хозяйственной службы гостиницы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценить и спланировать потребность хозяйственной службы в материальных ресурсах и персонале; - определить численность работников, занимающихся уборочными работами. <p>5. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать деятельность сотрудников службы room-servise <p>6. Организация деятельности службы хаускипинг в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работа с униформой 2. Работа с техническими средствами 3. Работа с бельем 4. Работа с гостевыми принадлежностями 5. Работа с чистящими средствами 6. Внутрипроизводственная переподготовка в хозяйственной службе 7. Пожарная безопасность в гостинице 8. Химические факторы риска при работе 9. Профилактика производственного травматизма 10. Прием заявок на предоставление питания в номере гостиницы 11. Составление необходимой документации при приеме одежды гостя в чистку 12. Составление необходимой документации при выдаче белья 13. Стажировка на рабочем месте горничной 	
Экзамен квалификационный	12
Всего	192

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05 ОСВОЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ

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

Реализация программы предполагает наличие учебной лаборатории «Учебный гостиничный номер (стандарт с одной кроватью)».

Лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с одной кроватью)»

Кровать двухместная – 1 штука

Прикроватная тумбочка – 2 штуки

Настольная лампа (напольный светильник) – 2 штуки

Бра – 2 штуки

Мини – бар

Стол

Кресло

Стул

Зеркало

Телефон

Верхний светильник

Кондиционер

Телевизор

Гладильная доска

Утюг

Будильник

Погодная станция

Душевая кабина

Унитаз

Раковина

Зеркало

Одеяло – 2 штуки

Подушка – 6 штук

Покрывало – 1 штука

Комплект постельного белья – 4 комплекта

Шторы

Укомплектованная тележка горничной

Индивидуальные косметические принадлежности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемых для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Печатные издания

Основная литература:

1. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия : учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12518-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517903>

Дополнительная литература:

1. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15138-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519925> (дата обращения: 10.04.2023).

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14985-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512195> (дата обращения: 10.04.2023).

3. Сервис плюс (периодическое издание)

4. Гостиничное дело.Комплект (периодическое издание)

3.2.2 Электронные ресурсы

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

Список литературы верен _____ М.В. Обновленская

3.3. Организация образовательного процесса

Изучению данного профессионального модуля должно предшествовать освоение следующих учебных дисциплин: «Иностранный язык», «Русский язык», «Право».

Занятия проводятся в лабораториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

В преподавании могут использоваться семинарские (практические) формы проведения занятий, интерактивные виды занятий: практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно-коммуникационные технологии, кейс-технологии, игровые технологии.

Реализация программы модуля предполагает проведение учебной и производственной практики (по профилю специальности) в организациях индустрии гостеприимства.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля «Освоение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих» является освоение междисциплинарных курсов для получения первичных профессиональных навыков в рамках данного профессионального модуля.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Педагогические кадры, обеспечивающие обучение по междисциплинарному курсу имеют высшее профессиональное образование, соответствующее профилю модуля, и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели проходят стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Руководство практикой осуществляют преподаватели с высшим профессиональным образованием по профилю, имеющие опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Руководителями производственной практики являются представители организации, на базе которой проводится практика, специалисты соответствующего подготовке студентов профиля, обеспечивающие деятельность обучающихся в профессиональной области.

4. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В целях доступности получения СПО студентами с ОВЗ Университетом обеспечивается:

1) для студентов с ОВЗ по зрению:

адаптация официального сайта Университета (www.stgau.ru) в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к международному стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов (WCAG);

размещение в доступных для студентов, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании лекций, учебных занятий (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

присутствие ассистента, оказывающего студенту необходимую помощь;

обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

обеспечение доступа студента, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию Университета, располагающего местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого студента;

2) для студентов с ОВЗ по слуху:

дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для студентов, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения Университета, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, локальное понижение стоек-барьеров до высоты не более 0,8 м; наличие специальных кресел и других приспособлений).

3.5. Образование студентов с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими студентами, так и в отдельных классах, группах или в отдельных аудиториях Университета. Численность студентов с ОВЗ в учебной группе устанавливается до 15 человек.

3.6. При получении СПО студентам с ОВЗ бесплатно предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

3.7. С учетом особых потребностей студентов с ОВЗ Университетом обеспечивается предоставление учебных, лекционных материалов в электронном виде.

5. 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 и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Практико-ориентированные задачи
	Оценка процесса	Ситуационные задачи
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
	Оценка результатов	Квалификационный экзамен
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Практико-ориентированные задачи
	Оценка процесса	Ситуационные задачи
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
	Оценка результатов	Квалификационный экзамен
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Практико-ориентированные задачи
	Оценка процесса	Ситуационные задачи
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
	Оценка результатов	Квалификационный экзамен
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Экспертное наблюдение	Учебная практика
	Оценка результатов	Квалификационный экзамен
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Оценка результата	Практико-ориентированные задачи
	Оценка процесса	Ситуационные задачи
	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
	Оценка результатов	Квалификационный экзамен
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	Экспертное наблюдение	Виды работ на практике
	Оценка результатов	Квалификационный экзамен
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды,	Экспертное наблюдение	Производственная практика

ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результатов	Квалификационный экзамен
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Оценка результата	Практико-ориентированные задачи
	Оценка результатов	Квалификационный экзамен

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по профессиональному модулю ПМ 05 «Освоение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу ПМ 05 «Освоение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих»
2. Методические рекомендации по освоению ПМ 05 «Освоение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по ПМ 05 «Освоение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих»

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.3 РПУД)	дополнительная (из п.3 РПУД)	интернет-ресурсы (из п.3 РПУД)
1.	Роль и место профессии горничная в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности "Гостиничное дело". Роль службы хаускипинг в цикле обслуживания гостей.	1	1,2,4	8,9
2.	Организационно-управленческая структура административной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия.	1	1,2,3,4	2,8,9

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

7.1. Вопросы для проведения экзамена

МДК 05.01. Выполнение работ по профессии 11695 "Горничная".

1. Место службы горничных в управлении гостиницей.
2. Основные функциональные обязанности супервайзера и службы дежурных по этажу.
3. Основные функциональные обязанности главной горничной и заведующей сменой.
4. Основные функциональные обязанности руководителя службы горничных.
5. Основные функциональные обязанности директора номерного фонда и стюардов.
6. Основные функциональные обязанности персонала прачечной и химчистки.
7. Основные функциональные обязанности персонала бельевой и кастелянши.
8. Классификация гостиничных номеров.
9. Зарубежная классификация гостиничных номеров.
10. Аббревиатуры, используемые при описании условий размещения в зарубежных гостиницах.
11. Характеристика гостевых номеров.
12. Помещения поэтажного обслуживания.
13. Роль старшей горничной (супервайзера) в организации уборочных работ.
14. Обязанности старшей горничной.
15. Планирование рабочего дня горничной.
16. Комплектация тележки горничной.
17. Необходимые материально-производственные запасы для обеспечения уборочных работ: Химические средства.
18. Необходимые материально-производственные запасы для обеспечения уборочных работ: Уборочный инвентарь.
19. Необходимые материально-производственные запасы для обеспечения уборочных работ: Уборочная техника.
20. Организационная структура административно-хозяйственной службы гостиницы.
21. Профессиональные требования к руководителю административно-хозяйственной службы.
22. Виды и последовательность уборочных работ в гостинице.
23. Классификация услуг по уборке и уходу в гостинице.
24. Уборка номеров, подготовленных к заселению гостей. Уборка забронированных номеров.
25. Ежедневная текущая уборка номера.
26. Уборка номеров после выезда гостя.
27. Промежуточная уборка номера.
28. Генеральная уборка номера.
29. Вечерний сервис.
30. Уборка общественных помещений гостиницы.
31. Современные методы уборки полов с твердым покрытием.
32. Организация учета использования гостями содержимого мини бара.
33. Проверка сохранности гостиничного имущества при выезде гостя.
34. Стандарты оформления «комплиментов».
35. Стандарт оформления номера «новобрачных».

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

7.2 Типовые задания для экзамена квалификационного

1 Блок. Итоговые вопросы:

1. Классификация гостиничных предприятий.
2. Характеристика номерного фонда гостиничного предприятия.
3. Цели, задачи и состав хозяйственной службы гостиничного предприятия.
4. Место и роль хозяйственной службы в структуре гостиничного предприятия.
5. Категории уборочных работ гостиничного предприятия
6. Последовательность осуществляемых видов уборки помещений номерного фонда гостиничного предприятия.
7. Требования к производственной санитарии и гигиене гостиничного предприятия.
8. Нормативы проведения уборочных работ гостиничного предприятия.
9. Требования к организации уборочных работ гостиничного предприятия.
10. Характеристика уборочных работ в малых отелях.
11. Характеристика уборочных работ в средних и крупных отелях.
12. Характеристика уборочных работ в отелях низкой категории.
13. Характеристика уборочных работ в отелях высокой категории.
14. Планировка здания гостиничного предприятия, расположение номеров, оборудования и мебели.
15. Роль профессии горничная в организации уборочных работ гостиничного предприятия.
16. Должностные инструкции горничных. Общие положения, функции, обязанности, права.
17. Планирование рабочего дня горничной.
18. Прием дежурства и передача смены. Порядок заполнения журнала приема и передачи смены дежурства
19. Контроль качества работы горничных и оценка их деятельности. Критерии оценки качества. Требования к контролю качества.
20. Охрана труда и техника безопасности при выполнении уборочных работ.
21. Виды инструктажа: вводный первичный, повторный, внеплановый, целевой.

22. Оснащение и оборудование рабочего места горничной. Характеристика уборочной техники, инвентаря и материалов.
23. Ассортимент и характеристика моющих и чистящих средств
24. Современные технологии уборочных работ.
25. Культура поведения с гостями и конфиденциальность
26. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы. Порядок выдачи и смены служебной одежды
27. Подготовка и повышение квалификации кадров.
28. Поведение горничной в нестандартных ситуациях.
29. Комплектование тележки горничной.
30. Виды белья и методы работы с ним.

2 Блок. Задачи

1. Составить комплект гостевых принадлежностей для двухместного номера категории «люкс» в бизнес отеле 4 звезды.
2. Составить комплект постельных принадлежностей для двухместного номера категории «сьюит» в курортном отеле 5 звезд.
3. Рассчитать площадь уборки 2-х местных гостиничных номеров категории студия, люкс и сьюит в конгрессном отеле 5 звезд.
4. Составить меню подушек в 2-х местном гостиничном номере в отеле типологии «Люкс»
5. Составить комплект уборочных материалов для генеральной уборки гостиничного одноместного номера категории «супериор» в курортном отеле.
6. Составить технологическую схему текущей уборки гостиничного номера категории «апартамент».
7. Составить схему оборота белья в трехзвездном отеле без бельепровода.
8. Составить перечень оборудования 2-х местного номера категории «стандарт» в отеле 2 звезды.
9. Составить технологическую схему уборки вестибюля в отеле 4-е звезды, 220 номеров.
10. Составить комплект уборочного инвентаря для уборки одноместного номера категории «люкс» в отеле 5 звезд.
11. Разработайте текст вводного инструктажа для горничной.
12. Разработайте текст первичного инструктажа для горничной.
13. Предложите алгоритм подготовки горничной к работе
14. Произведите комплектацию рабочей тележки горничной.
15. По предложенной маркировке определите, какие действия можно проводить с постельным бельем
16. По предложенной маркировке определите, какие действия можно проводить с халатом и полотенцами.
17. По маркировке на санитарно-гигиенических принадлежностях, определите правила их использования.
18. Предложите алгоритм выполнения генеральной уборки.
19. Предложите алгоритм выполнения уборки забронированных номеров.
20. Предложите алгоритм выполнения экспресс-уборки
21. Предложите алгоритм выполнения уборки помещений общего пользования.
22. Предложите алгоритм выполнения ежедневной текущей уборки.
23. Предложите алгоритм выполнения уборки санузлов в помещениях общего пользования.
24. Предложите алгоритм выполнения уборки санузла в жилом номере.
25. Действия горничной при обнаружении постельного белья с дефектами.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей; полную степень обоснованности аргументов и обобщений, всесторонность раскрытия темы; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент демонстрирует: знание фактического материала, усвоение общих представлений; достаточную степень обоснованности аргументов и обобщений; Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Соблюдает логичность и последовательность изложения материала. Использует достоверные примеры;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений. Не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении. Использует недостоверные примеры.

7.3. Комплект заданий для дифференцированного зачета УП.05 Учебная практика

Виды работ

1. Анализ нормативных документов деятельности гостиницы, регламентирующих работу горничной.
 2. Анализ профессиональных требований работников Службы номерного фонда (должностные обязанности; основные необходимые навыки; необходимые знания). Инструктаж по аспектам безопасности гостей, сохранности их имущества и имущества гостиничного предприятия.
 3. Определение оснащенности номеров (оборудования, бытовой техники и комплектующих предметов) различных типов.
 4. Анализ ассортимента и характеристики моющих и чистящих средств. Анализ уборочного инвентаря и освоение его эксплуатации.
 5. Анализ различных видов покрытий и типы загрязнения.
 6. Виды и технологии уборочных работ.
 7. Уборочные механизмы, материалы и инвентарь; Условия их хранения;
 8. Виды уборочных работ;
 9. Санитарно-гигиенические требования к средствам размещения;
 10. Организация бельевого хозяйства в гостинице.
 11. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку, и получение готовых заказов в гостинице.
 12. Процедура подготовки и организация разных видов уборочных работ, метод комплектование тележки горничной.
 13. Процедура завершения уборки
- Участие в тренинге поведенческих навыков. Особенности обслуживания в room-service

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию

и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;

- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении

7.4. Комплект заданий для дифференцированного зачета ПП.05 Производственная практика

1. Ознакомление с организацией:

- прохождение инструктажа по охране труда;
- анализ должностных инструкций в соответствии с занимаемой должностью.

2. Анализ правил техники безопасности и противопожарной безопасности:

- проанализировать правила техники безопасности и противопожарной безопасности;

3. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных

- разработка и проведение вводного и текущего инструктажа по технике безопасности и противопожарной безопасности

4. Планирование потребностей хозяйственной службы гостиницы:

- оценить и спланировать потребность хозяйственной службы в материальных ресурсах и персонале;
- определить численность работников, занимающихся уборочными работами.

5. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных:

- организовывать деятельность сотрудников службы room-service

6. Организация деятельности службы хаускипинг в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы:

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

7. Контроль работы службы хаускипинг:

- оценить умение организовывать рабочее место службы хаускипинг;
- оценить умение различных видов уборки номерного фонда;

- проверить качество оформления документации, используемой в деятельности хозяйственной службы;
- проверить умение работы с различными техническими средствами;
- проверить умение оформления заявок на предоставление питания в номере гостиницы;
- проверить умение работать с чистящими средствами для уборки номера.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует корректную аргументацию и систему доказательств, достоверные примеры, иллюстративный материал, литературные источники;
- оценка «хорошо» выставляется студенту при соблюдении логичности и последовательности изложения материала. Студент использует достоверные примеры, иллюстративный материал;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: недостаточное знание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений, нарушает устную и письменную культуру в ответе и оформлении.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент демонстрирует: незнание фактического материала; неполную степень обоснованности аргументов и обобщений; не соблюдает логичность и последовательность изложения материала, устную и письменную культуру в ответе и оформлении

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Специфика изучения **профессионального модуля** обусловлена формой обучения студентов, ее местом в подготовке специалиста среднего звена и временем, отведенным на освоение **профессионального модуля** рабочим учебным планом.

Процесс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение учебной дисциплины, в том числе и на самостоятельную работу студента.

Практические занятия предусмотрены для выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала, выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения учебной дисциплины студенты должны:

- изучить материал практических занятий в полном объеме по разделам учебной дисциплины;
- выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовиться к собеседованию, тестированию, решению ситуационных задач, решению практико-ориентированных заданий, письменной контрольной работе;
- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за учебной дисциплиной во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение практических занятий для студентов является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,

– распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и пр. мероприятиях,

– официально оформленное свободное посещение занятий.

Пропуски отрабатываются независимо от их причины.

Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устной защиты практического занятия во время консультаций по дисциплине.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме собеседования, тестирования, решения ситуационных задач, деловых/ролевых игр на практических занятиях, выполнения письменных контрольных работ по теоретическому курсу дисциплины.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующее программное обеспечение: Microsoft Windows, Office (Номер соглашения на пакет лицензий для рабочих станций: V5910852 от 15.11.2017) Kaspersky Total Security (№ заказа/лицензии: 1B08-171114- 054004-843-671 от 14.11.2017) CorelDRAW Graphics Suite X3 (Номер продукта: LCCDGSX3MPCAB от 22.11.2007) Photoshop Extended CS3 (Certificate ID: CE0712390 от 7.12.2007).

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: автоматизированная система управления «Деканат», ЭБС «Znanium», ЭБС «Лань», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения практических занятий (лаборатория – «Учебный гостиничный номер (стандарт с одной кроватью)»)	Основное оборудование: кровать двухместная – 1 шт., прикроватная тумбочка – 2 шт., настольная лампа (напольный светильник) - 2 шт., бра – 2 шт., мини – бар, стол, кресло, стул, зеркало, телефон, верхний светильник, кондиционер, телевизор, гладильная доска, утюг будильник, погодная станция, душевая кабина, унитаз, раковина, зеркало, одеяло – 2 шт., подушка – 6 шт., покрывало – 1 шт., комплект постельного белья – 4 комплекта, шторы, укомплектованная тележка горничной, индивидуальные косметические принадлежности
2	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:	
3	Читальный зал научной библиотеки (площадь 177 м ²)	Специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.
4	Учебная аудитория (аудитория № 404) (69,3 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)
5	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций ((аудитория № 404) (69,3 кв.м)	Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе)
6	6.1. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория № 404) (69,3 кв.м)	5.1. Основное оборудование: рабочее место преподавателя, рабочие места для обучающихся, комплект мебели на 26 посадочных мест, телевизор Sony -1 шт., компьютер Kraftway – 13 шт., автоматизированный комплекс сферы услуг HoReCa (отель, ресторан, кафе).