Подписано цифровой подписью: Пальчук М.И.
DN: cn=Пальчук М.И., o=ГБПОУ РК "Романовский колледж индустрии гостеприимства", ou=Директор, email=043@crimeaedu.ru, c=RU
Дата: 2024.08.06 09:12:06 +03'00'

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к ОПОП-П по специальности
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ

ОГЛАВЛЕНИЕ

«ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»……3
«ПМ.н.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ» ……..34
«ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ АДМИНИСТРАТОР, ПОРТЬЕ»...77
«ПМ.04 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ГОРНИЧНАЯ» …..……...98

2024г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.1
к ОПОП-П специальности
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Рабочая программа профессионального модуля
«ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

2024г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», входящей в укрупнённую группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчики: преподаватели ГБПОУ РК «РКИГ» Ирза К.В., Савчук Т.И., Щербакова Е.В.

Рецензент: Пальчук М.И. доктор педагогических наук, доцент, директор ГБПОУ РК «РКИГ».

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) «Гостиничные услуги».

Протокол № 11 от 25 июня 2024 г.
Председатель ЦМК «Гостеприимство» _____ Щербакова Е.В.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Протокол № 6 от 25 июня 2024 г.
Методист_____ Донченко Я.А.

©) *Ирза К.В., Савчук Т.И., Щербакова Е.В.* – составители.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 6
1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы 6
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля 6
1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П 12
2. Структура и содержание профессионального модуля 14
2.1. Трудоемкость освоения модуля 14
2.2. Структура профессионального модуля 16
2.3. Содержание профессионального модуля 16
3. Условия реализации профессионального модуля 32
3.1. Материально-техническое обеспечение 32
3.2. Учебно-методическое обеспечение 32
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля 34

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

Профессиональный модуль включен в Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01	- 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 - составлять план действия; - определять необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовывать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);	- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
ОК 02	- 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, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение;	- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; - выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ;

	- использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;	- использовать сеть Интернет и её возможности для организации оперативного обмена информацией; - использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; - обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; - получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; - применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; - применять компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций; - базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые редакторы, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; - общий состав и структуру персональных электронно-вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; - основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; - основные положения и принципы автоматизированной обработки и передачи информации; - основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
ОК 03	- определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска;	- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации;

	- структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;	- формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; - выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ; - использовать сеть Интернет и её возможности для организации оперативного обмена информацией; - использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; - обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; - получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; - применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; - применять компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций; - базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые редакторы, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; - общий состав и структуру персональных электронно-вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; - основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; - основные положения и принципы

		автоматизированной обработки и передачи информации; - основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
ОК 04	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;
ОК 05	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;	- особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений;
ОК 07	- соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона; - пользоваться первичными средствами пожаротушения; - применять правила поведения в чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера и при угрозе террористического акта; - обеспечивать устойчивость объектов экономики; - прогнозировать развитие событий и оценку последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму; - применять правила поведения и действия по сигналам гражданской обороны; - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; - определять виды Вооруженных Сил, рода войск;	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения; - принципы бережливого производства; - основные направления изменения климатических условий региона; - основы пожаробезопасности и электробезопасности; - меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах; - способы защиты населения от оружия массового поражения; - принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России; - задачи и основные мероприятия гражданской обороны; - основы военной службы и обороны государства; - основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на

	- ориентироваться в воинских званиях военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации; - владеть общей физической и строевой подготовкой; - пользоваться знаниями в области обязательной подготовки граждан к военной службе; - демонстрировать основы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим. - оказывать первую медицинскую помощь в различных ситуациях; - осуществлять профилактику инфекционных заболеваний; - определять показатели здоровья и оценивать физическое состояние; - составлять индивидуальные карты здоровья с режимом дня, графиком питания; - систематизировать и анализировать первичные статистические данные с использованием различных статистических методов; - планировать, организовывать и проводить картирование потоков создания ценности; - использовать эффективные методы для снижения различных видов потерь; - пользоваться инструментами бережливого производства в производственной деятельности предприятия; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии; - осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - соблюдать нормы экологической безопасности; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона;	вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО; - организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке; - область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы; - основы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим; - общие характеристики поражений организма человека от воздействия опасных факторов; - классификацию и общие признаки инфекционных заболеваний; - основы здорового образа жизни; - содержание и формы бережливого производства; - основы принципы, методы и инструменты бережливого производства; - методы и инструменты построения карты текущих и будущих потоков создания ценности; - основные виды потерь, их источники и способы их устранения, различные виды статистических методов контроля; - система 5С, метод Красных ярлыков, правила построения потоков создания ценности и способы их оптимизации; - инструменты бережливого производства, основы процессного подхода; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности; - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные направления изменения климатических условий региона; - технологии бережливого производства на предприятиях Крымского региона;

ОК 09	- 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 объяснять свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; - в области иностранного языка; - понимать отдельные фразы и наиболее употребительные слова в высказываниях, касающихся важных тем, связанных с профессиональной деятельностью; - понимать, о чем идет речь в простых, четко произнесенных и небольших по объему сообщениях (в т.ч. устных инструкциях); - читать и переводить тексты профессиональной направленности (со словарем); - общаться в простых типичных ситуациях профессиональной деятельности, требующих непосредственного обмена информацией в рамках знакомых тем и видов деятельности; - применять различные формы и виды устной и письменной коммуникации на иностранном языке при межличностном и межкультурном взаимодействии; - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; - выполнять коммуникацию с клиентом в различных ситуациях (оформление заказа, коррективы заказа, работа с претензиями); - презентовать работы;	- 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; - 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; - особенностей произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности; - правила речевого этикета и социокультурные нормы общения на иностранном языке; - формы и виды устной и письменной коммуникации на иностранном языке при межличностном и межкультурном взаимодействии;

Код ОК, ПК	**Уметь**	**Знать**	**Владеть навыками**
ПК 1.1	- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);	- законодательства Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;	- координации работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

	- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; - владеть культурой межличностного общения;	- основ трудового законодательства Российской Федерации; - основ организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; -оказания первой помощи; - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - ассортимента и характеристики предлагаемых туристских услуг; - программного обеспечения деятельности туристских организаций; - этики делового общения; - основ делопроизводства;	- использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
ПК 1.2	- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;	- основ трудового законодательства Российской Федерации; - основ организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - ассортимента и характеристики предлагаемых туристских услуг; - программного обеспечения деятельности туристских организаций; - основы делопроизводства;	- осуществления организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
ПК 1.3	- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);	- законодательства Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;	- координации работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

		- основ трудового законодательства Российской Федерации; - основ организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; -оказания первой помощи; - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - ассортимента и характеристики предлагаемых туристских услуг; - программного обеспечения деятельности туристских организаций; - этики делового общения; - основ делопроизводства;	
ПК 1.4	- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;	- законодательства Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; - основ трудового законодательства Российской Федерации; - основ организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; - теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; -оказания первой помощи; - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; - ассортимента и характеристики	- использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

		предлагаемых туристских услуг; - программного обеспечения деятельности туристских организаций; - этики делового общения; - основ делопроизводства;	

1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

№№ п/п	Дополнительные профессиональные компетенции	Дополнительные знания, умения, навыки	№, наименование темы	Объем часов	Обоснование включения в рабочую программу
1	ПК.1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	**Умения:** - разработки программы формирования лояльности персонала;	Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	6	Подготовка специалистов согласно стандартам индустрии гостеприимства ООО «МРИЯ»)
2	ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	**Умения:** - организации работы с документами;	Тема 2.3. Организация работы с документами	18	Подготовка специалистов согласно стандартам ООО «МРИЯ»)
3	ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	**Владеть навыками:** - общения с клиентами;	Тема 3.2 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами	26	Подготовка специалистов согласно стандартам индустрии гостеприимства ООО «ГАРАНТ-СВ» СКК «МРИЯ»)
4	ПК.1.1-ПК.1.4	Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров,	ПП.01 Производственная практика	72	Подготовка специалистов согласно стандартам индустрии гостеприимства ООО «ГАРАНТ-СВ» СКК «МРИЯ»)

		устного общения, включая телефонные переговоры работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;			

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	Объем в часах	В т.ч. в форме практической подготовки
Учебные занятия, в т.ч.:	186	186
теоретические занятия	64	64
лабораторные и практические занятия	122	122
Курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа	14	-
Практика, в т.ч.:	144	144
учебная	72	72
производственная	72	72
Промежуточная аттестация, в том числе: МДК 01.01 в форме экзамена МДК 01.02 в форме экзамена МДК 01.03 в форме экзамена МДК 01.04 в форме экзамена УП 01 и ПП 01 в форме комплексного дифференцированного зачета ПМ 01 в форме экзамена	6+2 6+2 6+2 6+2 - 12	6+2 6+2 6+2 6+2 - 12
Всего	**388**	**374**

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	теоретические занятия	лабораторные и практические занятия	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 1.1–1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	72	68	72	68	20	40	2+6	4		
	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	54	48	54	48	14	26	2+6	6		
	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	62	62	62	62	18	36	2+6			
	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	44	40	44	40	12	20	2+6	4		
	Учебная практика	**72**	**72**							**72**	
	Производственная практика	**72**	**72**								**72**
	Промежуточная аттестация	**12**						12			
	Всего:	**388**	**374**	**232**	**218**	**64**	**122**	**44**	**14**	**72**	**72**

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)		Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. Ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. Ч.	Домашнее задание	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1		**2**	**3**		
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства					
МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства			**22/44**		
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		**Содержание**	**2/0**		
	1	Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала.	**1**	О-4 стр. 21-27	ПК 1.1–1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	2		**1**		
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства		**Содержание**	**20/40**		
	3	Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.	***1***	конспект, выучить термины	
	4		***1***		
	5	Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	***1***	О-4 стр. 45-48	
	6		***1***		
	7	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства.	***1***	конспект	
	8		***1***		
	9		***1***	О-4 стр. 50-55	

	10	Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии.	***1***		
	11	Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления.	***1***	О-4, стр. 48-51	
	12		***1***		
	13	Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейная, дивизионная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки.	***1***	О-4, стр. 48-51	
	14		***1***		
	15	Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	***1***	конспект	
	16		***1***		
	17	Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	***1***	О-4 стр. 113-125	
	18		***1***		
	19	Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала.	***1***	конспект	
	20		***1***		
		В том числе практических занятий и лабораторных работ	**44**		
	21	**ПР. 1.** Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	1	МУ к выполн. ПР 1.	
	22		1		
	23	**ПР.2.** Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	1	МУ к выполн. ПР 2.	
	24		1		
	25	**ПР. 3.** Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	1	МУ к выполн. ПР 3.	
	26		1		

	27	**ПР. 4.** Составление графиков выхода на работу.	1	МУ к выполн. ПР 4.	
	28		1		
	29	**ПР. 5.** Составление графиков выхода на работу.	1	МУ к выполн. ПР 5.	
	30		1		
	31	**ПР. 6.** Составление графиков выхода на работу.	1	МУ к выполн. ПР 6.	
	32		1		
	33	**ПР. 7**. Построение системы управления персоналом	1	МУ к выполн. ПР 7.	
	34		1		
	35	**ПР. 8**. Построение системы управления персоналом	1	Завершить работу	
	36		1		
	37	**ПР. 9.** Построение организационной структуры	1	Завершить работу	
	38		1		
	39	**ПР. 10.** Построение организационной структуры	1	МУ к выполн. ПР 10.	
	40		1		
	41	**ПР. 11.** Построение организационной структуры	1	МУ к выполн. ПР 11.	
	42		1		
	43	**ПР. 12.** Построение системы управления персоналом	1	МУ к выполн. ПР 12.	
	44		1		
	45	**ПР. 13.** Профессиональная ориентация и трудовая адаптация персонала на предприятии	1	Завершить работу	
	46		1		
	47	**ПР. 14.** Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	1	МУ к выполн. ПР 16	
	48		1		
	49	**ПР. 15.** Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду	1	МУ к выполн. ПР 17	
	50		1		
	51	**ПР. 16.** Разработка программы формирования лояльности персонала.	1	МУ к выполн. ПР 18	
	52		1		
	53	**ПР. 17.** Разработка программы формирования лояльности персонала.	1	МУ к выполн. ПР 19	
	54		1		
	55	**ПР. 18.** Разработка программы формирования лояльности персонала.	1	Завершить работу	
	56		1		
	57		1	Завершить работу	

	58	**ПР. 19.** Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб	1		
	59	**ПР. 20.** Составление резюме, анкет для приема на работу	1	Завершить работу	
	60		1		
Самостоятельная работа			4		
Работа с нормативной и технологической документацией, справочной литературой (по заданию преподавателя)			4	-	
Промежуточная аттестация		Консультация	2		
		Экзамен	6		
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства					
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства			**14/26**		
		Содержание	**6/-**		
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	**1**	Документ и его функции.	1	О.1 стр. 5-8 Подготовить доклад	ПК 1.1–1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09.
	2	Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	1	О.2 стр. 6-9	
	3	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	1	О.2 стр. 20-25	
	4	Требования к составлению и оформлению деловых документов.	1	О.2 стр. 20-25	
	5	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	1	О.2 стр. 14-20	
	6	Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	1	О.2 стр. 14-20	
Тема 2.2.		**Содержание**	**8/13**		
	7	Организационные документы.	1	О.2 стр. 35-37	
	8	Организационные документы.	1	О.2 стр. 38-49	

Основные виды управленческих документов	**9**	**Практическая работа № 1** Составление и оформление положения	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 1	
	10	Организационные документы.	1	О.2 стр. 50-67	
	11	**Практическая работа № 2** Составление и оформление должностной инструкции	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 2	
	12	**Практическая работа № 3** Составление и оформление доверенности	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 2 Подготовить доверенность	
	13	Распорядительные документы.	1	О. 2 стр. 67-68	
	14	Распорядительные документы.	1	О.2 стр. 69-73	
	15	**Практическая работа № 4** Составление и оформление приказа (распоряжения)	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 3 Подготовить приказ	
	16	Распорядительные документы.	1	О.2 стр. 73-81	
	17	**Практическая работа № 5** Составление и оформление выписки из приказа	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 4 Подготовить выписку из приказа	
	18	Виды информационно-справочных документов.	1	О.2 стр. 85-142	
	19	**Практическая работа № 6** Составление и оформление заявления	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 5	
	20	**Практическая работа № 7** Составление и оформление объяснительной записки	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 6	
	21	**Практическая работа № 8** Составление и оформление справки	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 7	
	22	Виды информационно-справочных документов.	1	О.2 стр. 85-142	

	23	**Практическая работа № 9** Составление и оформление докладной записки	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 8	
	24	**Практическая работа № 10** Составление и оформление докладной записки	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 8 Подготовить докладную записку	
Тема 2.3. Организация работы с документами		**Содержание**	**8/31**		
	25	**Практическая работа № 11** Документооборот и его характеристики. Тестирование	1	О.1 стр. 68-72	
	26	**Практическая работа № 12** Порядок ведения документации.	1	О.1 стр. 45-58	
	27	**Практическая работа № 13** Составление и оформление резюме	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 13	
	28	**Практическая работа № 14** Составление и оформление автобиографии	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 14	
	29	**Практическая работа № 15** Составление и оформление характеристики	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 15	
	30	**Практическая работа № 16** Порядок ведения трудовой книжки	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 16	
	31	**Практическая работа № 17** Порядок заполнения личной карточки работника	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 17	
	32	**Практическая работа № 18** Распорядительные документы. Решение кейсов	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 18	
	33	**Практическая работа № 19** Распорядительные документы. Решение кейсов	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 19	
	34	**Практическая работа № 20** Составление и оформление личного дела	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 20	

	35	**Практическая работа № 21** Составление и оформление личного дела	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 21	
	36	**Практическая работа № 22** Номенклатура дел	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 22	
	37	**Практическая работа № 23** Служебные письма. Особенности их написания	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 23	
	38	**Практическая работа № 24** Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 24	
	39	**Практическая работа № 25** Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 25	
	40	**Практическая работа № 26** Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	1	МУ к выполн. Практ. Работы № 26	
		Самостоятельная работа	**6**		
		Работа с нормативной и технологической документацией, справочной литературой (по заданию преподавателя)	**6**		
Промежуточная аттестация		**Консультация**	2		
		Экзамен	6		
		Всего:	**54**		
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства					
МДК.01.03. Этика деловых отношений				**18/36**	
Тема 3.1		**Содержание учебного материала**		**9/8**	
Общие сведения об этической культуре	1	Понятие: этика и мораль. Общие сведения об этической культуре.	О.4. с. 9-12	1	ПК 1.1–1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	2	Категории этики. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	О.4. с.13-16	1	
	3	**Практическая работа 1.** Деловой этикет в профессиональной деятельности.	О.4. с. 17-23	1	
	4			1	

	5	Шесть основных правил делового этикета.	О.4. с. 17-18	1	
	6	«Роль этикета в моей будущей профессии»	Подготовить собщения.	1	
	7	Просмотр фрагмента фильма» Служебный роман».	Обсуждение высказываний.	1	
	8	Внешний облик человека.	О.4. с.23-16	1	
	9	Культура телефонного общения.	О.4. с. 26-30	1	
	10	**Практическая работа 2**. «Культура телефонного общения»	О.4. с. 23-30	1	
	11			1	
	12	Деловая беседа. Формы вопросов.	О.4. с. 30-35	1	
	13	Особенности национальной этики.	О.4. с. 52-55	1	
	14	**Практическая работа 3**. Деловой протокол. Поведение за столом.	Доклад.	1	
	15			1	
	16	**Практическая работа 4**. Тема доклада: «Как правильно рассаживать гостей за столом», «Виды деловых приемов», Организация и проведение	Доклад.	1	
	17			1	
Тема 3.2 Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами		**Содержание учебного материала**		**9/30**	
	18	Психологические стороны делового общения.	О.4. с. 62-65	1	
	19	Классификация видов общения.	О.4. с. 65-69	1	
	20	**Практическая работа 5**. «Перцептивная сторона общения»	Сообщение	1	
	21			1	
	22	**Практическая работа 6**. «Интерактивная сторона общения»	Сообщение	1	
	23			1	
	24	Речевая культура делового человека. Нормы литературного языка.	Изучение материалов лекции. Вопросы к	1	
	25	Устная и письменная речь. Стилевые нормы письменной и устной речи (нормы произношения		1	
	26	**Практическая работа 7**. Устное деловое общение		1	

	27		Изучение материалов лекции. Подготовить презентацию.	1	
	28	**Практическое занятие 8**. Деловая беседа. Переговоры.		1	
	29			1	
	30	**Практическая работа 9**. Презентация.	Изучение материалов лекции. О.4. с. 26-30	1	
	31			1	
	32	**Практическая работа 10**. Разговор по телефону.		1	
	33			1	
	34	**Практическая работа 11.** Письменная деловая речь.	Подготовка образцов деловой коммуникации.	1	
	35			1	
	36	Классификация деловых писем.		1	
	37	Языковой стандарт деловых писем.	Подготовить сообщения.	1	
	38	Другие жанры деловой документации (контракт, отчет и пр.).		1	
	39	Речевой этикет в деловом общении.	Изучение материалов лекции.	1	
	40	Этикетные формулы знакомства, представления, прощания.		1	
	41	**Практическая работа 12**. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	Выполнение упражнений.	1	
	42			1	
	43	**Практическая работа 13**. Этикет делового письма. Национальные особенности делового общения. Презентации.	Защита презентаций.	1	
	44			1	
	45	**Практическая работа 14**. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены	Деловая игра	1	
	46			1	
	47	**Практическая работа 15**. Индивидуальные стороны делового общения. Темперамент. Характер и воля. Работа с тестами.	О.4. с. 108-116 О.4.с.145-155.	1	
	48			1	

	49	**Практическое занятие 16**. Конфликты в деловом общении. Типология.	О.4. с.130-135	1	
	50			1	
	51	**Практическая работа 17.** Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Тесты.		1	
	52			1	
	53	**Практическая работа 18.** Стратегия поведения в конфликтной ситуации	Завершение работы	1	
	54			1	
		Самостоятельная работа Работа с нормативной и технологической документацией, справочной литературой (по заданию преподавателя)	4		
Промежуточная аттестация		**Консультация**	2		
		Экзамен	6		
Всего:			**62**		
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства			**12/20**		
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика		**Содержание**	**8**		
	1	1. Роль гостиничного бизнеса в современной экономике. Классификация гостиничных предприятий	1	конспект	ПК 1.1–1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	2		1		
	3	2. Ценообразование: расчет цены услуг. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	1	конспект	
	4		1		
	5	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	1	конспект	
	6		1		
	7	4. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	1	конспект	
	8		1		
		В том числе практических и лабораторных занятий	**20**		
	9	Классификация гостиничных предприятий	1	Конспект	
	10		1		
	11	Факторы, влияющие на ценообразование	1	Инструкционная	

	12	гостиничного предприятия.	1	карта	
	13	3. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	1	Инструкционная карта	
	14		1		
	15	Решение ситуационных задач	1	Завершение Работы	
	16		1		
	17	Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	1	Инструкционная карта	
	18		1		
	19	Решение ситуационных задач.	1	Завершение Работы	
	20		1		
	21	7. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	1	Инструкционная карта	
	22		1		
	23	Отработка навыков по составлению анкет	1	Завершение Работы	
	24		1		
	25	Отработка навыков по составлению анкет	1	Завершение Работы	
	26	Отработка навыков по составлению анкет	1	Завершение Работы	
	27	Отработка навыков по составлению анкет	1	Завершение Работы	
	28	Отработка навыков по составлению анкет	1	Завершение Работы	
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги		**Содержание**	**4**		
	29	Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	1	конспект	
	30		1		
	31	Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	1	конспект	
	32		1		
Промежуточная		**Консультация**	**2**		

аттестация	**Экзамен**	**6**		
Учебная практика				
Виды работ: Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб; Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов; Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		72		ПК 1.1–1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
Производственная практика				
Виды работ: Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;				ПК 1.1–1.4 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09

Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ; Составление и обработка документации; Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов; Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.		72		
Всего:		**388**		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности», «Менеджмента и управления персоналом», «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности», «Экономики и бухгалтерского учета», «организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж», оснащенные в соответствии с приложением 4 ОПОП-П.

Мастерские и зоны по видам работ «Туризм и гостеприимство», «Информационные системы и технологии в сервисе и туризме», оснащенные в соответствии с приложением 4 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенные в соответствии с приложением 4 ОПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

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

2. Алексеева, Т. В. Документационное обеспечение управления : учебник / Т. В. Алексеева, О. А. Страхов. – Москва : Университет «Синергия», 2020. – 132 с. – ISBN 978-5-4257-0402-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/101344

3. Полевая М.В. Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе: учеб. Для студ. Учреждения сред. Проф. Образования / М.В. Полевая, А.Н. Третьякова. – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2019. – 224 с.

4. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения : учебник для студ учреждений средн,. Проф. Образования / Г. М .Шеламова. – 18-е изд., стер. М. : Издательский центр «Академия», 2020. –192 с. ISBN 978-5-4468 -8442-1.

3.2.2. Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. От 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. От 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Рогов, Е..И. Психология общения. Практикум + Приложение: тесты: учебник /Е. И. Рогов. – Москва: КНОРУС, 2022 – 260 с. – (Среднее профессиональное образование) образование).

5. Рыжиков С.Н. Психология общения. Практикум + Приложение: тесты: учебное пособие /С.Н.Рыжиков, Ю.М.Демидова. – Москва: КНОРУС, 2022 – 320 с. - (Среднее профессиональное образование) образование).

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

7. Шеламова Г. М. Психология общения : учебник для студ учреждений средн,. Проф. Образования / Г. М. Шеламова. — М. : Издательский центр «Академия», 2020. — 128 с. ISBN 978-5-4468 -5810 -1

Интернет- источники:

1. Психология делового общения [Сайт] http://www.salestraining.ru/cor_com5.html.
2. Психология делового общения – наука о секретах успеха в общении [Сайт]: http://sam-sebe-psycholog.ru

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	**Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)**	**Формы контроля и методы оценки**
ПК 1.1.	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.2.	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.3.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 1.4.	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02.	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	

ОК 03.	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04.	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07.	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.2
к ОПОП-П специальности
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Рабочая программа профессионального модуля

«ПМ.н.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ»

2024г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», входящей в укрупнённую группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: Е.В. Щербакова, преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ»

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.н.02 «Предоставление гостиничных услуг» рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии «Гостеприимство».

Протокол № 11 от 25 июня 2024 г.
Председатель ЦМК _____ Щербакова Е.В.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.н.02 «Предоставление гостиничных услуг» рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Протокол № 6 от 25 июня 2024г.
Методист _____ Донченко Я.А.

©) Щербакова Е.В. – автор-составитель

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 38
1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы 38
1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля 38
1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П 52
2. Структура и содержание профессионального модуля 53
2.1. Трудоемкость освоения модуля 53
2.2. Структура профессионального модуля 54
2.3. Содержание профессионального модуля 72
2.4. Курсовой проект (работа) (для специальностей СПО, если предусмотрено) 75
3. Условия реализации профессионального модуля 77
3.1. Материально-техническое обеспечение 77
3.2. Учебно-методическое обеспечение 77
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля 79

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.н.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности «предоставление гостиничных услуг».

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01	- 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 - составлять план действия; - определять необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовывать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);	- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
ОК 02	- 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, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;	- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; - выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ; - использовать сеть Интернет и её возможности для организации оперативного обмена информацией;

		- использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; - обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; - получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; - применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; - применять компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций; - базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые редакторы, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; - общий состав и структуру персональных электронно-вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; - основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; - основные положения и принципы автоматизированной обработки и передачи информации; - основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
ОК 03	- определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска; - структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации;	- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;

	- оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;	- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; - выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ; - использовать сеть Интернет и её возможности для организации оперативного обмена информацией; - использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; - обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; - получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; - применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; - применять компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций; - базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые редакторы, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; - общий состав и структуру персональных электронно-вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; - основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; - основные положения и принципы автоматизированной обработки и передачи информации; - основные принципы, методы и свойства информационных и

		телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
ОК 04	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;
ОК 05	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;	- особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений;
ОК 07	- соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона; - пользоваться первичными средствами пожаротушения; - применять правила поведения в чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера и при угрозе террористического акта; - обеспечивать устойчивость объектов экономики; - прогнозировать развитие событий и оценку последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму; - применять правила поведения и действия по сигналам гражданской обороны; - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; - определять виды Вооруженных Сил, рода войск; - ориентироваться в воинских званиях военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации;	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения; - принципы бережливого производства; - основные направления изменения климатических условий региона; - основы пожаробезопасности и электробезопасности; - меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах; - способы защиты населения от оружия массового поражения; - принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России; - задачи и основные мероприятия гражданской обороны; - основы военной службы и обороны государства; - основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО;

	- владеть общей физической и строевой подготовкой; - пользоваться знаниями в области обязательной подготовки граждан к военной службе; - демонстрировать основы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим. - оказывать первую медицинскую помощь в различных ситуациях; - осуществлять профилактику инфекционных заболеваний; - определять показатели здоровья и оценивать физическое состояние; - составлять индивидуальные карты здоровья с режимом дня, графиком питания; - систематизировать и анализировать первичные статистические данные с использованием различных статистических методов; - планировать, организовывать и проводить картирование потоков создания ценности; - использовать эффективные методы для снижения различных видов потерь; - пользоваться инструментами бережливого производства в производственной деятельности предприятия; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии; - осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - соблюдать нормы экологической безопасности; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона;	- организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке; - область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы; - основы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим; - общие характеристики поражений организма человека от воздействия опасных факторов; - классификацию и общие признаки инфекционных заболеваний; - основы здорового образа жизни; - содержание и формы бережливого производства; - основы принципы, методы и инструменты бережливого производства; - методы и инструменты построения карты текущих и будущих потоков создания ценности; - основные виды потерь, их источники и способы их устранения, различные виды статистических методов контроля; - система 5С, метод Красных ярлыков, правила построения потоков создания ценности и способы их оптимизации; - инструменты бережливого производства, основы процессного подхода; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности; - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные направления изменения климатических условий региона; - технологии бережливого производства на предприятиях Крымского региона;
ОК 09	- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и	- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы;

	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 объяснять свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; - в области иностранного языка; - понимать отдельные фразы и наиболее употребительные слова в высказываниях, касающихся важных тем, связанных с профессиональной деятельностью; - понимать, о чем идет речь в простых, четко произнесенных и небольших по объему сообщениях (в т.ч. устных инструкциях); - читать и переводить тексты профессиональной направленности (со словарем); - общаться в простых типичных ситуациях профессиональной деятельности, требующих непосредственного обмена информацией в рамках знакомых тем и видов деятельности; - применять различные формы и виды устной и письменной коммуникации на иностранном языке при межличностном и межкультурном взаимодействии; - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; - выполнять коммуникацию с клиентом в различных ситуациях (оформление заказа, коррективы заказа, работа с претензиями); - презентовать работы;	- 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; - 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; - особенностей произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности; - правила речевого этикета и социокультурные нормы общения на иностранном языке; - формы и виды устной и письменной коммуникации на иностранном языке при межличностном и межкультурном взаимодействии;

Код ОК, ПК	**Уметь**	**Знать**	**Владеть навыками**
ПК 2.1	- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в	- законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; - основ организации деятельности различных видов	- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения

	котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; - оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; - осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов; - осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;	гостиничных комплексов; - технологии организации процесса питания; - основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; - гостиничного маркетинга и технологии продаж; - требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; - специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; - правил обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - правил регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; - правил	для заинтересованных лиц; - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; - выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение; - информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; - выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; - проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе

	- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;	антитеррористической безопасности и безопасности гостей; - правил обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; - методов обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; - основ этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; - принципов работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; - правил бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; - правил хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;	или ином средстве размещения; - проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения; - приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату; - приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено; - использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
ПК 2.2	- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; - осуществлять планирование, организацию,	- законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; - основ организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; - технологии организации процесса питания;	- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса;

	координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;	- основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; - теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; - гостиничного маркетинга и технологии продаж; - требований охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; - специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; - правил обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - правил регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правил проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; - правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей;	- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); - подготовки отчетов о своей работе за смену; - проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; - передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному Администратору службы приема и размещения;

		- правил обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; - методов обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; - принципов работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; - правил бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; - правил хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;	
ПК 2.3	- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских	- законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; - основ организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; - технологии организации процесса питания; - основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;	- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих

	учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; - предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; - разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;	- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; - теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; - гостиничного маркетинга и технологии продаж; - требований охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; - специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; - правил обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - правил регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правил проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; - правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей; - правил обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов	услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; - информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

		гостиничного комплекса или иных средств размещения; - методов обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; - основ этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; - принципов работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; - правил бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; - правил хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;	
ПК 2.4	- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; - осуществлять расчеты с гостями во время их	- законодательства Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; - основ организации деятельности различных видов гостиничных комплексов; - технологии организации процесса питания; - основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; - теории межличностного и	- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; - проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; - распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; - планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - формирования системы бизнес-

	выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; - оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; - вести журнал передачи смены;	делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; - гостиничного маркетинга и технологии продаж; - требований охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; - специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда; - основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; - правил обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - правил регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правил проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; - правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей; - правил обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения; - методов обеспечения лояльности гостей	процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; - координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов); - стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; - организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;

		гостиниц и иных средств размещения; - основ этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; - принципов работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; - правил бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; - правил хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения;	
ПК.2.5	- применять знания в оформлении предъявляемых заказчиком документах по рекламной продукции; - представлять материалы для разработки проектов благоустройства и озеленения прилегающей территории, архитектурно-художественного оформления фасадов зданий, проходных и других принадлежащих организации сооружений; - представлять материалы для разработки художественно-конструкторских проектов и осуществления оформительских работ	- технических характеристик и свойств материалов; - основ эргономики, декоративного искусства;	- поиска наиболее рациональных вариантов решений конструкционно-оформительских материалов и деталей внешнего оформления, объемно-пространственного проектирования, детализации форм изделий, выбора художественных форм и методов подачи рекламных макетных материалов в средствах массовой информации с использованием новых информационных технологий;

	(рекламы, выставок, панно, плакатов);		
ПК.2.6	- анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению; - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; - владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы); - владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса;	- основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; - основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; - теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;	- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных; - распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных; - координации деятельности подчиненных; - взаимодействия со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - управления конфликтными ситуациями в службе приема и размещения;
ПК.2.7	- владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов; - владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;	- теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала - теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы - гостиничного маркетинга и технологии продаж - требований охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения	- взаимодействия со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - управления конфликтными ситуациями в службе приема и размещения; - стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;

	- владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы);	- специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы приема и размещения;	- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
ПК.2.8	- владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; - организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;	- методов оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - методики оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения;	- организации службы внутреннего контроля; - организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений;

1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

№№ п/п	Дополнительные профессиональные компетенции	Дополнительные знания, умения, навыки	№ наименование темы	Объем часов	Обоснование включения в рабочую программу
1	ПК 2.1-2.8	**Владеть навыками:** Взаимодействия со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса Управления конфликтными ситуациями в службе приема и размещения Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте Организации службы внутреннего контроля Организации контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений **Умения:** Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения	УП.02 Производственная практика	36	Подготовка специалистов согласно стандартов ресторанного обслуживания предприятия-партнера ООО «МРИЯ»)

		Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения			

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	**Объем в часах**	**В т.ч. в форме практической подготовки**
Учебные занятия, в т.ч.:	262	262
теоретические занятия	120	120
лабораторные и практические занятия	142	142
Курсовая работа (проект)	30	30
Самостоятельная работа	18	18
Практика, в т.ч.:	252	252
учебная	108	108
производственная	144	144
Промежуточная аттестация, в том числе: МДК 02.01 в форме экзамена МДК 02.02 в форме экзамена МДК 02.03 в форме экзамена УП 02 и ПП 02 в форме комплексного дифференцированного зачета ПМ 02 в форме экзамена	 2+6 2+6 2+6 12	 2+6 2+6 2+6 12
Всего	**598**	**580**

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	теоретические занятия	лабораторные и практические занятия	Промежуточная аттестация	Курсовая работа (проект)	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12
ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	Раздел 1. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	96	88	96	88	40	40	2+6	-	8		
	Раздел 2. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	98	98	98	98	40	50	2+6				
	Раздел 3. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	140	130	140	130	40	52	2+6	30	10		
	Учебная практика	**108**	**108**								**108**	
	Производственная практика	**144**	**144**									**144**
	Промежуточная аттестация	**12**						12				
	Всего:	**598**	**580**	**334**	**316**	**120**	**142**	**36**	**30**	**18**	**108**	**144**

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и темпрофессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работаобучающихся, курсовая работа (проект)	Домашнее задание	Объем, акад. ч. / в т.ч. в форме практической подготовки	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса				
МДК 02.01 В Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса			**40/40**	
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	**Содержание**		**12**	
	1. Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции.	О-1 стр.27-30	1 1	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	2. Стандарт внешнего вида сотрудников гостиницы	О-1 стр.45-47	1 1	
	3. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначение, особенности оформления.	О-1 стр. 30-31	1 1	
	4. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях.	О-1 стр.37-45	1 1	
	5. Деловое общение	конспект	1 1	
	6. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	Подготовить сообщение	1 1	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		**8**	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	1. Составление персональных заданий супервайзерам	О-1 стр. 30-35	1 1	
	2. Оформление технологических документов службы	конспект	1	

	номерного фонда.		1	
	3. Решение ситуационных заданий на знание аббревиатур: «Обозначения статуса номера и индекса поселения в отеле»	О-1 стр.12-15	1 1	
	4. Составление контрольных листов качества уборки номеров, помещений служебного и общего пользования	О-1 стр. 15-17	1 1	
Тема 1.2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	**Содержание**		**28**	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	1. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.	конспект	1 1	
	2. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.	О-1 стр.67	1 1	
	3. Технологический цикл обслуживания гостей	конспект	1 1	
	4. Каналы продаж гостиничного продукта.	конспект	1 1	
	5. Процедура бронирования. Способы бронирования.	О-2 с.126-128	1 1	
	6. Оформление заказов на бронирование номеров.	О-1 с.126-128	1 1	
	7. Виды заявок и действия по ним. Алгоритм рассмотрения заявок.	О-1 с.98-104	1 1	
	8. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.	О-1 с.98-104	1 1	
	9. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.	О-104 с. 104-107	1 1	
	10. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования	конспект	1 1	
	11. Виды договоров (соглашений) на бронирование	О-1 с.138-140	1 1	
	12. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.	конспект	1 1	
	13. Ведение деловой переписки, служебной документации и	О-1	1	

	коммуникаций	с.153-155	1	
	14. Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы	О-1 с.155-158	1 1	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		**32**	
	1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж	О.1,с.99 закончить работу	**1** **1**	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	2. Составление расписания для сотрудников службы бронирования (на 2 и 3 администратора)	конспект	1 1	
	3. Составление расписания для сотрудников службы бронирования (на 4 администратора)	Завершить работу	1 1	
	4. Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования	О.1,с.106 закончить работу	1 1	
	5. Презентация «Гостиничный продукт как комплекс услуг»	Завершить работу	1 1	
	6. Анализ бронирования с использованием телефона, сайты-отелей и туроператора.	Завершить работу	1 1	
	7. Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ	Завершить работу	1 1	
	8. Групповое бронирование с использованием профессиональных программ	Завершить работу	1 1	
	9. Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ	Завершить работу	1 1	
	10. Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	Завершить работу	1 1	
	11. Изучение профессиональных автоматизированных программ (Shelter, Travelline)	Работа с АСУ	1 1	

	12. Изучение профессиональных автоматизированных программ (Shelter, Travelline)	Работа с АСУ	1 1	
	13. Составление анкеты для выявления запросов и предпочтений потребителя	Завершить работу	1 1	
	14. Разработка рекламного буклета гостиничного предприятия	Завершить работу	1 1	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	15. **Разработка листа оценки процедуры (бронирование по телефону)**	Завершить работу	1 1	
	16. **Разработка листа оценки процедуры (бронирование от стойки)**	Завершить работу	1 1	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. Поиск на сайтах гостиниц материалов о консьержах, посыльных. Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя.Составить таблицу по основным средствам гостиницы. Изучить документацию, необходимую при проведении инвентаризации. Подготовить презентацию на тему: «Служба безопасности отеля» (по заданию преподавателя). Подготовить по материалам Интернет-ресурсов сообщение о случаях воровства в отеле. Подготовить презентацию на тему «Технические средства безопасности в гостинице». Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Выбор оптимального для данного рынка канала/системы сбыта Определение задач управления каналами продаж (сбыта) Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора Особенности проведение переговоров с представителями разных стран.		8		

Консультации	Консультация к экзамену	**2**		
Промежуточная аттестация	Экзамен	**6**		
Раздел 2. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса				
МДК 02.02 В Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		**42/62**		
Тема 2.1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	**Содержание**	**12**		ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	1. Уборка номеров: последовательность, этапы, контроль качества.	О-1 стр.12-14	1 1	
	2. Уборка общественных и служебных зон гостиницы.	О-1 стр. 66-70	1 1	
	3. Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	О-1 стр.72-76	1 1	
	4. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	конспект	1 1	
	5. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	О-1 стр. 249-250	1 1	
	6. Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих.	О-1 стр 249-250	1 1	
	В том числе практических работ		**26**	
	1. Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.	конспект	1 1	
	2. Оформление контроля качества уборки номеров.	О-1 стр. 51-60	1 1	
	3. Составление памятки по уборке помещений гостиницы.	О-1 стр. 51-60	1 1	
	4. Презентация «Уборка номеров»	Завершить работу	1 1	
	5. Отработка навыков приема и оформления заказов на	Завершить	1	

	стирку и чистку личных вещей проживающих.	работу	1	
	6. Оформление забытых вещей	О-1 стр. 72-76	1 1	
	7. Составление памятки безопасности для гостей и персонала отеля	Завершить работу	1 1	
	8. Решение ситуаций по оказанию помощи гостю во время проживания с применением стандартов	О-1 стр.172-176	1 1	
	9. Решение экстраординарных ситуаций с гостями в отеле с применением стандартов	конспект	1 1	
	10. Разработка и оформление рекламных материалов (отель 3-4 звезд РК)	Завершить работу	1 1	
	11. Разработка и оформление рекламных материалов (отель 5 звезд РК)	Завершить работу	1 1	
	12. Разработка тематических открыток для гостей	О-1 стр. 66-67	1 1	
	13. Составление анимационных программ для различных категорий гостей	Завершить работу	1 1	
Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж	**Содержание**		**30**	
	1. Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологию использования пакетов современных прикладных программ.	конспект	1 1	
	2. Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов.	О-1. стр. 50-57	1 1	
	3. Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг. Пакеты услуг.	конспект	1 1	
	4. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте	конспект	1	

	мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.		1	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	5. Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.	Подготовить сообщение	1 1	
	6. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	конспект	1 1	
	7. Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж.	О-1 стр.138-142	1 1	
	8. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	О-1 стр. 140-142	1 1	
	9. Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы	конспект	1 1	
	10. Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения документационного обеспечения.	Подготовить сообщение	1 1	
	11. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг; управление доходами: оптимизация цены.	конспект	1 1	
	12. Ценообразование: расчет цены услуг. Перебронирование (овербукинг): оптимизацияобъема.	О-1 Стр.117-125	1	
	13. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).	О-1 Стр.126-132		
	14. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	конспект		
	15. Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование	конспект		
	В том числе практических работ			
	1. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	конспект		
	2. Составление договоров (соглашений) на бронирование номеров.	О-1 Стр.138-142		

	3. Формирование пакетов услуг гостиницы	Завершить работу		
	4. Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие	конспект		
	5. Формирование программ лояльности клиентов	Завершить работу	1 1	
	6. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования	*Работа с АСУ*	1 1	
	7. Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.	*Работа с АСУ*	1 1	
	8. Профессиональная автоматизированная программа. Формирование плана загрузки номерного фонда на день.	*Работа с АСУ*	1 1	
	9. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графиков заезда гостей.	*Работа с АСУ*	1 1	
	10. KPI (расчет ключевых показателей отеля)	конспект	1 1	
	11. KPI (расчет ключевых показателей отеля)	конспект	**36** 1	
	12. Составление отчета по ночному аудиту	конспект	1 1	
	13. Составление отчета по ночному аудиту	конспект	1 1	
	14. Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.	О-1 стр.155-162	1 1	
	15. Подготовка ответа на запрос бронирования	Завершить работу	1 1	
	16. Подготовка ответа на запрос бронирования	Завершить работу	1	
	17. Алгоритм и правила работы с жалобами	Завершить работу	1 1	
	18. Алгоритм и правила работы с жалобами	Завершить	1	

		работу	1	
Консультации	Консультация к экзамену		**2**	
Промежуточная аттестация	Экзамен		**6**	
Раздел 3. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иногосредства размещения		**56/84**		
МДК 02.03 В Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иногосредства размещения		**56/84**		
Тема 3.1. Координация текущейдеятельности сотрудников служб приёма и размещениягостей	**Содержание**		**24**	
	1. Введение в специальность. Цели и задачи междисциплинарного курса. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ.	конспект	1 1	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	2. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.	конспект	1 1	
	3. Требования к обслуживающему персоналу. Функции менеджера, портье и консьержа.	О-1 стр.23-25	1 1	
	4. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	О-1 стр.18-20	1 1	
	5. Этикет телефонных переговоров.	Подготовить сообщение	1 1	
	6. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.	конспект	1 1	
	7. Операционный процесс обслуживания гостей в отеле	О-1 стр. 84-100	1 1	
	8. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	конспект	1 1	
	9. Проблемы службы приема и размещения	Подготовить сообщение	1 1	
	10. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	Подготовить сообщение	1 1	
	11. Взаимодействие службы приема и размещения с другими	конспект	1	

	службами гостиницы.		1	
	12. Технология оценки уровня удовлетворенности гостей качеством обслуживания	О-1 стр.239-243	1	
			1	
	В том числе практических работ		**34**	
	1. Изучение нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц	О-1 стр. 9-17	1	
			1	
	2. Составление требований к стандарту внешнего вида и личным качествам сотрудников СПиР	О-1 стр. 24-25	1	
			1	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	3. Изучение должностных обязанностей сотрудников СПиР	конспект	1	
			1	
	4. Составление расписания для сотрудника СПИР	конспект	1	
			1	
	5. Составление расписания для сотрудника СПИР (на 4 администратора)	Завершить работу	1	
			1	
	6. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей согласно стандартам	Завершить работу	1	
			1	
	7. Речевой стандарт при бронировании по телефону с применением стандартов	О-1 стр.41-43	1	
			1	
	8. Предоставление информации об отеле с применением стандартов	О-1 стр. 41-43	1	
			1	
	9. Предоставление туринформации с применением стандартов	конспект	1	
			1	
	10. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение АСУ «Shelter»	О-1 стр.194-195	1	
			1	
	11. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение АСУ «Shelter». Основные функции	конспект	1	
			1	
	12. Создание брони, заполнение профайла гостя в АСУ «Shelter»	Завершить работу	1	
			1	
	13. Заселение гостя от стойки в АСУ «Shelter»	О-1 стр.197-198	1	
			1	
	14. Заселение гостя по предварительному бронированию в АСУ «Shelter»	Завершить работу	1	
			1	
	15. Решение ситуаций по оказанию помощи гостю во время	О-1	1	

	проживания	стр.196-198	1	
	16. Разработка листа оценки процедуры (заселение от стойки)	Завершить работу	1 1	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	17. Разработка листа оценки процедуры (заселение по предварительному бронированию)	Завершить работу	1 1	
Тема 3.2. Процесс поселения ивыселения гостей	**Содержание**		**32**	
	1. Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	О-1 стр.64-67	1 1	
	2. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимостиот уровня автоматизации гостиницы.	О-1 стр. 68-77	1 1	
	3. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя	конспект	1 1	
	4. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	Подготовить сообщение	1 1	
	5. Категории гостей. Порядок встречи, приема и регистрации и размещения гостей, групп,корпоративных гостей.	конспект	1 1	
	6. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	О-1 стр.150-160	1 1	
	7. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.	Подготовить сообщение	1 1	
	8. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей.	О-1 стр.175-177	1 1	
	9. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения.	О-1 стр.178-180	1 1	
	10. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов	конспект	1 1	
	11. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	Подготовить сообщение	1 1	

	12. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами	конспект	1 1	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	13. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения	О-1 стр.44-48	1 1	
	14. Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита	О-1 стр. 205-207	1 1	
	15. Правила работы с информационной базой данных гостиницы	конспект	1 1	
	16. Инновации в гостиничной индустрии.	Подготовить сообщение	1 1	
	В том числе практических работ		**50**	
	1. Прием, регистрация и размещение групп, корпоративных гостей	Инструкция к п/з	1 1	
	2. Прием, регистрация и размещение VIP-гостей	Инструкция к п/з	1 1	
	3. Регистрация иностранных гостей в гостиницах РФ	Инструкция к п/з	1 1	
	4. Особенности работы с гостями, с учетом их категории	Инструкция к п/з	1 1	
	5. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	Инструкция к п/з	1 1	
	6. Работа в АСУ «Shelter». Переселение и подселение гостя в номер	Инструкция к п/з	1 1	
	7. Решение ситуационных заданий при возникновении ЧС (угроза теракта, рейдерский захват)	Инструкция к п/з	1 1	
	8. Работа с договором на продажу гостиничных услуг (3-4*)	Инструкция к п/з	1 1	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
	9. Составление паспорта гостиничного предприятия (5*)	Инструкция к п/з	1 1	
	10. Составление паспорта предприятия санаторно-	Инструкция	1	

	курортного комплекса РК	к п/з	1	
	11. Оплата услуг. Процедура выселения гостя в АСУ согласно стандартам	Инструкция к п/з	1 1	
	12. Работа со счетами гостей.	Инструкция к п/з	1 1	
	13. Оформление возврата за неиспользованные услуги	Инструкция к п/з	1 1	
	14. Решение ситуационных задач: разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя в АСУ «Shelter»	Инструкция к п/з	1 1	
	15. Решение ситуаций, возникающих в процессе работы СПиР с другими службами отеля	Инструкция к п/з	1 1	
	16. Оформление журнала передачи смены	Инструкция к п/з	1 1	
	17. Составление отчета о текущем состоянии занятости номерного фонда в АСУ «Shelter»	Инструкция к программе	1 1	
	18. Составление отчетов на текущую дату в АСУ «Shelter»	Инструкция к программе	1 1	
	19. Выполнение ночного аудита в АСУ «Shelter»	Инструкция к программе	1 1	
	20. Правила выполнения ночного аудита	Завершить работу	1 1	
	21. Разработка информационно-рекламной продукции отеля	О-1 стр. 260-270	1 1	
	22. Составление и оформление информационно-рекламной продукции	О-1 стр. 260-270	1 1	
	23-25. Учебная экскурсия.	Подготовить отчет	6	
Консультации	Консультация к экзамену		**2**	
Промежуточная аттестация	Экзамен		**6**	
Темы курсовых работ		**30**		

1. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 2. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере). 3. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения 4. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарт-отелях 5. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах 6. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях 7. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс 8. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение 9. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособностигостиницы 10. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования 11. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительногоимиджа гостиничного предприятия 12. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования 13. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях 14. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования 15. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования 16. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице 17. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования 18. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования 19. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными 20. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути егосовершенствования		
Учебная практика **Виды работ**	72	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07,

1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров,начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, сиспользованием 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 Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих,выписавшихся, отъезжающих). Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице Изучение работы офиса административно-хозяйственной службыОвладение практическими навыками супервайзера, координатора Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров,служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания Проведение приема и инвентаризации гостиничного бельяПроведение различных видов уборочных работ Оформление документов на забытые вещи Контроль сохранности предметов интерьера номеров Использование в работе знаний иностранных языков Оказание персональных и дополнительных услуг гостям Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарноеоборудование Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей		ОК 09

Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использованиядепозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Составление актов на списание инвентаря и оборудования Организация рабочего места Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничногопредприятия Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа иобеспечения бронирования; Оформление бронирования с использованием телефона Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.Оформление индивидуального бронирования Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и ихстоимости Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкцияхВнесение дополнительной информации в заказ на бронирование Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеровОформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состояниюномерного фонда. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам изаказанным услугам Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещенияСоздание отчетов по бронированию Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.		
Производственная практика **Виды работ** Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;	72	ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09

Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницеВыполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ длярасчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостямиОформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами сиспользованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.Проведение контроля готовности номеров к заселению Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Ведение учета забытых вещей. Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности		
Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услугОформление отчетной документации Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексахОформление актов на списание малоценного инвентаря		ПК 2.1–2.8 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09

Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостиницеВыполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования иGDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и ихстоимости Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров вотеле Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкцияхОформление принятых заявок на резервирование номеров Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеровВнесение изменений в заказ на бронирование Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ длярасчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостямиОформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегамис использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.		
Промежуточная аттестация	**12**	
Всего:	**598**	

2.4. Курсовой проект (работа)

Является обязательным для обучающийся по тематике данного профессионального модуля(ей

Тематика курсовых проектов (работ)

1. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
2. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).
3. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения
4. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарт-отелях
5. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах
6. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях
7. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс
8. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение
9. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы
10. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования
11. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия
12. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования
13. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях
14. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования
15. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования
16. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице
17. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования
18. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования
19. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными
20. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты «Основ маркетинга», «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения», «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», оснащенные в соответствии с приложением 4 ОПОП-П.

Лаборатория учебный гостиничный номер, оснащенная в соответствии с приложением 4 ОПОП-П.

Мастерские и учебно-производственные зоны, стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования, сервис на объектах гостеприимства «Горничная», учебно-производственная зона «Горничная», учебно-производственная зона «Туризм и гостеприимство», учебно-производственная зона «Портье», учебная зона «Информационные системы и технологии в сервисе и туризме»*;* оснащенные в соответствии с приложением 4 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенные в соответствии с приложением 4 ОПОП-П.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Нормативные акты

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ).

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

Основные источники

1. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-3367-2. – Текст (визуальный) : непосредственный.

Дополнительные источники

1. Чередниченко Ю.П. Организация приема и выписки гостей в отеле: учеб. пособие / – Ростов на Дону : Феникс, 2020. – 157 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Академия, 2015. – 240 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

3. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. –5-е изд. стер. – Москва : КНОРУС, 2016. – 200 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

4. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – Москва : Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование). – Текст (визуальный) : непосредственный.

5. Отельер&Ресторатор / Отельер : Главный журнал для отелей. – Киев : Медиа-КИТ, 2012. – 1 р. в 2 мес

Периодические издания:

1. Академия гостеприимства: журнал для владельцев ресторанного и гостиничного бизнеса / издательский дом ООО «МЕДИАПро» – М.: 2016. – 1 р. в 2 мес.

2. Гостиница и ресторан: бизнес и управление/ главный редактор Майя Фарафонова/ ООО «Хоспиталити», 2016.

3. РЕСТОРАТОР CHEF: издатель ООО «НТА эвент» – М.: 2015. – 1 р. в 2 мес.

Электронные ресурсы

1. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л.В. Семенова, В.С. Корнеевец, И.И. Драгилева, В.О. Корионова. – Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 86 с. – ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/44183 (дата обращения: 02.09.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Радыгина, Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Е.Г. Радыгина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/100399 (дата обращения: 18.11.2020). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 176 с. – ISBN 978-5-394-04230-0. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/102280.html (дата обращения: 29.11.2021). – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК.2.1 ОК 01.	Распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03.	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК.2.8 ОК 04.	Взаимодействовать с отделами (службами) гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.7 ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК.2.2 ОК 01.	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контрольдеятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04.	Управлять конфликтными ситуациями в департаментах(службах, отделах)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на

		практике
ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК.2.3 ОК 01.	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК.2.4 ОК 03.	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04.	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК.2.5 ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. ОК 02	Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов(служб, отделов);	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03.	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК.2.6 ОК 04.	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК.2.7 ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.3
к ОПОП-П специальности
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Рабочая программа профессионального модуля
«ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИЯМ АДМИНИСТРАТОР, ПОРТЬЕ»

2024г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по профессиям администратор, портье разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», входящей в укрупнённую группу направлений специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчики: преподаватели ГБПОУ РК «РКИГ» Ермакова И.В. Максакова И.Г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по профессиям администратор, портье рассмотрена на заседании цикловой методической комиссии (ЦМК) «Гостиничные услуги».

Протокол № 11 от 25 июня 2024г.
Председатель ЦМК «Гостеприимство» _____ Щербакова Е.В.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по профессиям администратор, портье рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Протокол № 6 от 25 июня 2024г.
Методист _____Донченко Я.А.

©) *Ермакова И.В., Максакова И.Г.* – составители.

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 84

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы 85

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля 85

1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П 90

2. Структура и содержание профессионального модуля 953

2.1. Трудоемкость освоения модуля 953

*2.2. Структура профессионального модуля 9**Ошибка! Закладка не определена.***

*2.3. Содержание профессионального модуля 10**Ошибка! Закладка не определена.***

3. Условия реализации профессионального модуля 115

3.1. Материально-техническое обеспечение 115

3.2. Учебно-методическое обеспечение 116

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля 117

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ. 03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИЯМ АДМИНИСТРАТОР, ПОРТЬЕ

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности Выполнение работ по профессии Администратор, портье.

Профессиональный модуль включен в обязательную часть образовательной программы

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01	- 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 - составлять план действия; - определять необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовывать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);	- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
ОК 02	- 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, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение;	- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; - выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ;

	- использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;	- использовать сеть Интернет и её возможности для организации оперативного обмена информацией; - использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; - обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; - получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; - применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; - применять компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций; - базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые редакторы, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; - общий состав и структуру персональных электронно-вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; - основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; - основные положения и принципы автоматизированной обработки и передачи информации; - основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
ОК 03	- определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска;	- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации;

	- структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;	- формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; - выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ; - использовать сеть Интернет и её возможности для организации оперативного обмена информацией; - использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; - обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; - получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; - применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; - применять компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций; - базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые редакторы, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; - общий состав и структуру персональных электронно-вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; - основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; - основные положения и принципы

		автоматизированной обработки и передачи информации; - основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
ОК 04	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;
ОК 05	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;	- особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений;
ОК 07	- соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона; - пользоваться первичными средствами пожаротушения; - применять правила поведения в чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера и при угрозе террористического акта; - обеспечивать устойчивость объектов экономики; - прогнозировать развитие событий и оценку последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму; - применять правила поведения и действия по сигналам гражданской обороны; - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; - определять виды Вооруженных Сил, рода войск;	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения; - принципы бережливого производства; - основные направления изменения климатических условий региона; - основы пожаробезопасности и электробезопасности; - меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах; - способы защиты населения от оружия массового поражения; - принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России; - задачи и основные мероприятия гражданской обороны; - основы военной службы и обороны государства; - основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на

	- ориентироваться в воинских званиях военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации; - владеть общей физической и строевой подготовкой; - пользоваться знаниями в области обязательной подготовки граждан к военной службе; - демонстрировать основы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим. - оказывать первую медицинскую помощь в различных ситуациях; - осуществлять профилактику инфекционных заболеваний; - определять показатели здоровья и оценивать физическое состояние; - составлять индивидуальные карты здоровья с режимом дня, графиком питания; - систематизировать и анализировать первичные статистические данные с использованием различных статистических методов; - планировать, организовывать и проводить картирование потоков создания ценности; - использовать эффективные методы для снижения различных видов потерь; - пользоваться инструментами бережливого производства в производственной деятельности предприятия; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии; - осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - соблюдать нормы экологической безопасности; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона;	вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО; - организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке; - область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы; - основы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим; - общие характеристики поражений организма человека от воздействия опасных факторов; - классификацию и общие признаки инфекционных заболеваний; - основы здорового образа жизни; - содержание и формы бережливого производства; - основы принципы, методы и инструменты бережливого производства; - методы и инструменты построения карты текущих и будущих потоков создания ценности; - основные виды потерь, их источники и способы их устранения, различные виды статистических методов контроля; - система 5С, метод Красных ярлыков, правила построения потоков создания ценности и способы их оптимизации; - инструменты бережливого производства, основы процессного подхода; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности; - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные направления изменения климатических условий региона; - технологии бережливого производства на предприятиях Крымского региона;

ОК 09	- 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 объяснять свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; - в области иностранного языка; - понимать отдельные фразы и наиболее употребительные слова в высказываниях, касающихся важных тем, связанных с профессиональной деятельностью; - понимать, о чем идет речь в простых, четко произнесенных и небольших по объему сообщениях (в т.ч. устных инструкциях); - читать и переводить тексты профессиональной направленности (со словарем); - общаться в простых типичных ситуациях профессиональной деятельности, требующих непосредственного обмена информацией в рамках знакомых тем и видов деятельности; - применять различные формы и виды устной и письменной коммуникации на иностранном языке при межличностном и межкультурном взаимодействии; - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; - выполнять коммуникацию с клиентом в различных ситуациях (оформление заказа, коррективы заказа, работа с претензиями); - презентовать работы;	- 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; - 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; - особенностей произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности; - правила речевого этикета и социокультурные нормы общения на иностранном языке; - формы и виды устной и письменной коммуникации на иностранном языке при межличностном и межкультурном взаимодействии;

Код ОК, ПК	**Уметь**	**Знать**	**Владеть навыками**
ПК 3.1	- осуществлять контроль деятельности службы приема и размещения и	- нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих	- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

	своевременно выявлять отклонения в их работе; - контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами; - составлять отчеты о работе службы приема и размещения;	деятельность средств размещения; - правил приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - правил регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правил проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; - требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены, правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;	- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
ПК 3.2	- принимать и оформлять необходимые документы при регистрации гостя; - информировать гостя о дополнительных услугах гостиницы; - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании гостей;	- нормативно-правовых актов Российской Федерации, регулирующих основные и дополнительные услуги гостиницы; - правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - правил обеспечения безопасности в средствах размещения;	- приема и передачи информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; - проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
ПК.3.3	- принимать и оформлять необходимые документы при выезде гостя;	- нормативно-правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность средств	- проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

	- информировать гостя о дополнительных услугах гостиницы; - оформлять и подготавливать счета гостей, и производить расчеты с ними; - принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании гостей;	размещения правила комплектации тележки горничной; - технологию обслуживания при приеме, регистрации и поселении гостей; - основные и дополнительные услуги гостиницы; - правил оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - правил обеспечения безопасности в средствах размещения;	- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения;

1.3. Обоснование часов вариативной части ОПОП-П

№ № п/п	Дополнительные профессиональные компетенции	Дополнительные знания, умения, навыки	№ наименование темы	Объем часов	Обоснование включения в рабочую программу
1	ПК. 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	**Владеть навыками:** координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания **Уметь:** перестилать постели в соответствии со стандартами гостиницы; осуществлять различные виды уборки номеров; принимать и оформлять необходимые документы при регистрации гостя	Тема 1.1. Организация и технология работы администратора	6	Подготовка специалистов согласно стандартов ресторанного обслуживания предприятия-партнера (ООО «МРИЯ»)
2	ПК. 3.1. Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное	**Умения:** осуществлять контроль деятельности службы приема и размещения и своевременно выявлять отклонения в их работе, контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами,	Тема 1.2. Организация и технология работы портье	6	Подготовка специалистов согласно стандартов ресторанного обслуживания предприятия-партнера

	средство размещения	составлять отчеты о работе службы приема и размещения			(ООО «МРИЯ»)
3	ПК.3.1 – ПК.3.3	**Владеть навыками:** координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов); контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания	ПП.03 Производственная практика	72	Подготовка специалистов согласно стандартов ресторанного обслуживания предприятия-партнера (ООО «МРИЯ»)

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	**Объем в часах**	**В т.ч. в форме практической подготовки**
Учебные занятия, в т.ч.:	68	68
теоретические занятия	24	24
лабораторные и практические занятия	44	44
Курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа	-	-
Практика, в т.ч.:	180	180
учебная	72	72
производственная	108	108
Промежуточная аттестация, в том числе: МДК 03.01 в форме экзамена МДК 03.02 в форме экзамена УП 03 и ПП 03 в форме комплексного дифференцированного зачета ПМ 03 в форме экзамена	 6+2 6+2 12	 6+2 6+2 12
Всего	**276**	**276**

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	теоретические занятия	лабораторные и практические занятия	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ПК 3.1–3.3 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	Раздел 1. Выполнение работ по профессии Администратор	42	42	42	42	12	22	2+6			
	Раздел 2. Выполнение работ по профессии портье	42	42	42	42	12	22	2+6			
	Учебная практика	**72**	**72**							**72**	
	Производственная практика	**108**	**108**								**108**
	Промежуточная аттестация	**12**						12			
	Всего:	**276**	**276**	**84**	**84**	**24**	**44**	**28**		**72**	**108**

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля, междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Домашнее задание	Объем, акад. ч. / в т.ч. в форме практической подготовки	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	
МДК «03.01. Выполнение работ по профессии «Администратор»			12/22	
Тема 1.2. Организация и технология работы Администратора	**Содержание**		**12**	
	1. История развития гостиничного хозяйства	конспект	1	ПК 3.1–3.3, ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
			1	
	2. История развития гостиничного хозяйства	конспект	1	
			1	
	3. Классификация средств размещения в РФ.	О-2 с.6-11	1	
			1	
	4. Организация и технология работы администратора гостиницы	конспект	1	
			1	
	5. Администратор как функционально -связующее звено всех служб гостницы	О-1 с.33-42	1	
			1	
	6. Нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения.	О-1 с.33-42	1	
			1	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		**22**	
	1. Сравнительный анализ характеристик гостиниц в соответствии с «Положением о классификации гостиниц».	О-1 с.33-42	1	
			1	
	2. Применение «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» в текущей работе администратора.	О-1 с.61-65	1	
			1	
	3. Структура внутриорганизационной документации,	конспект	1	

	регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы.		1	
	4. Деловой этикет администратора	конспект	1	
			1	
	5. Изучение профстандарта «Работник по приему и размещению гостей»	Завершение работы	1	
			1	
	6. Контроль исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	конспект	1	
			1	
	7. Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от категории и расположения.	Завершение работы	1	
			1	
	8. Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха)	Подготовка сообщения	1	
			1	
	9. Виды делового общения	конспект	1	
			1	
	10. Работа с жалобами	Завершение работы	1	
			1	
	11. Рекомендации при выборе инноваций на гостиничном предприятии.	Подготовка сообщения	1	
			1	
МДК «03.01. Выполнение работ по профессии «Портье»				
	Содержание		**12/22**	ПК 3.1–3.3, ОК 01-05, ОК 07, ОК 09
Тема 2.1 Организация и технология работы Портье	1. Характеристика службы приема и размещения. Организация рабочего места в службе приема и размещения	О-1 с.6-19	1	
			1	
	2. Организация и технология работы портье.	О-1 с.19-33	1	
			1	
	3. Технологический цикл обслуживания гостей. Регистрация и поселения гостя.	О-1 с.66-70	1	
			1	
	4. Обслуживание гостей во время проживания. Организация и технология предоставления дополнительных услуг отеля.	О-1 с.66-70	1	
			1	
	5. Должностные обязанности портье	О-1 с.184-186	1	
			1	
	6. Правила обеспечения безопасности в средствах	О-1	1	

	размещения.	с.109-114	1	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		**22**	
	1. Должностные обязанности портье	О-1 с.54-60	1 1	
	2. Стандарт внешнего вида портье	конспект	1 1	
	3. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.	О-1 с.66-71	1 1	
	4. Поселение гостя от стойки.	О-1 с.66-71	1 1	
	5. Поселение иностранных гостей в гостиницах РФ.	О-1 с.154-168	1 1	
	6. Информирование гостя о дополнительных услугах гостиницы.	О-1 с.71-80	1 1	
	7. Помощь гостям во время проживания.	О-1 с.71-80	1 1	
	8. Предоставление туристической информации гостям.	О-1 с.71-80	1 1	
	9. Подготовка и оформление счета гостей.	О-1 с.190-194	1 1	
	10. Выезд гостя с последующим бронированием.	О-1 с.184-186	1 1	
	11. Решение ситуативных заданий при выселении гостя.	О-1 с.190-204	1 1	
Промежуточная аттестация	Консультация		**2**	
	Экзамен		**6**	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела.		-	-	
Учебная практика **Виды работ** 1. Регистрация и размещение индивидуальных гостей. 2. Регистрация и размещение корпоративных и туристских групп. 3. Регистрация и размещение иностранных граждан, VIP-гостей.		**72**		ПК 3.1–3.3, ОК 01-05, ОК 07, ОК 09

4. Предоставление информации гостю о дополнительных услугах гостиницы. 5. Подготовка документации для расчета с гостями, и организация выезда. 6. Работа с жалобами гостей.			
Производственная практика **Виды работ:** • Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; • Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице • Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей • Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. • Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями • Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями • Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. • Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для • расчета и выписки гостей • Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями • Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье.	**108**		
Промежуточная аттестация	**12**		
Всего	**276**		

5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты организации деятельности сотрудников службы приема, размещения; организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, оснащенный(е) в соответствии с приложением 4 ОПОП-П.

Мастерские и учебно-производственная зона Учебно-производственная зона «Портье», оснащенная в соответствии с приложением 4 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенные в соответствии с приложением 4 ОПОП-П.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ).

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

4. Ехина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-3367-2. – Текст (визуальный) : непосредственный.

5. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И.И. Потапова. – 4-е изд., перераб. и доп. Москва : Издательский центр «Академия», 2021. – 272 с.– 320 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-4468-1550-0. – Текст (визуальный) : непосредственный.

Дополнительные источники

1. Чередниченко Ю.П. Организация приема и выписки гостей в отеле: учеб. пособие / – Ростов на Дону : Феникс, 2020. – 157 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Академия, 2015. – 240 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

3. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. –5-е изд. стер. – Москва : КНОРУС, 2016. – 200 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

4. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – Москва : Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование). – Текст (визуальный) : непосредственный.

5. Отельер&Ресторатор / Отельер : Главный журнал для отелей. – Киев : Медиа-КИТ, 2012. – 1 р. в 2 мес

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК,ОК	Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ПК 3.1 ОК 01.	Распределять обязанности и определять степеньответственности подчиненных	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03.	Применять правилапроведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04.	Взаимодействовать сотделами (службами) гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малойгруппы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09.	Выполнение работ всоответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 3.2 ОК 01.	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб приема и размещения, и номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02 ОК 03.	Применять правилапроведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения вналичной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04.	Управлять конфликтными ситуациями в департаментах(службах, отделах)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малойгруппы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК3.3 ОК 01.	Координировать и осуществлять контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК 03.	Применять правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04.	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05.	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09.	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ПРИЛОЖЕНИЕ 2.4
к ОПОП-П специальности
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Рабочая программа профессионального модуля «ПМ. 04 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ГОРНИЧНАЯ»

2024 г.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 04 Выполнение работ по профессии горничная разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство, входящей в укрупненную группу 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Республики Крым «Романовский колледж индустрии гостеприимства».

Разработчик: преподаватель Е.В. Щербакова, преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 04 Выполнение работ по профессии горничная рассмотрена на заседании ЦМК «Гостеприимств»

Протокол № 11 от 25 июня 2024г.
Председатель ЦМК Щербакова Е.В.

Рабочая программа профессионального модуля ПМ. 04 Выполнение работ по профессии горничная рекомендована методическим советом ГБПОУ РК «РКИГ» при реализации основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол № 6 от «19» июня 2024 г.
Методист _____ Я.А. Донченко

©) Е.В. Щербакова – автор-составитель

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Общая характеристика РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ 100

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы 100

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля 100

2. Структура и содержание профессионального модуля 106

2.1. Трудоемкость освоения модуля 106

2.2. Структура профессионального модуля 107

2.3. Содержание профессионального модуля 108

3. Условия реализации профессионального модуля 112

3.1. Материально-техническое обеспечение ***Ошибка! Закладка не определена.***

3.2. Учебно-методическое обеспечение 112

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля 112

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПМ. 04 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ ГОРНИЧНАЯ»

1.1. Цель и место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Цель модуля: освоение вида деятельности Выполнение работ по профессии горничная.

Профессиональный модуль включен в вариативную часть образовательной программы.

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

Результаты освоения профессионального модуля соотносятся с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представленными в матрице компетенций выпускника (п. 4.3 ОПОП-П).

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК 01	- 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 - составлять план действия; - определять необходимые ресурсы; - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; - реализовывать составленный план; - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);	- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; - основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; - алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; - методы работы в профессиональной и смежных сферах; - структуру плана для решения задач; - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;
ОК 02	- 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, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение;	- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации; - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; - выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ;

	- использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;	- использовать сеть Интернет и её возможности для организации оперативного обмена информацией; - использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; - обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; - получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; - применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; - применять компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций; - базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые редакторы, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; - общий состав и структуру персональных электронно-вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; - основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; - основные положения и принципы автоматизированной обработки и передачи информации; - основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
ОК 03	- определять задачи для поиска информации; - определять необходимые источники информации; - планировать процесс поиска;	- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; - приемы структурирования информации;

	- структурировать получаемую информацию; - выделять наиболее значимое в перечне информации; - оценивать практическую значимость результатов поиска; - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; - использовать современное программное обеспечение; - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач;	- формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств; - выполнять расчеты с использованием прикладных компьютерных программ; - использовать сеть Интернет и её возможности для организации оперативного обмена информацией; - использовать технологии сбора, размещения, хранения, накопления, преобразования и передачи данных в профессионально ориентированных информационных системах; - обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники; - получать информацию в локальных и глобальных компьютерных сетях; - применять графические редакторы для создания и редактирования изображений; - применять компьютерные программы для поиска информации, составления и оформления документов и презентаций; - базовые системные программные продукты и пакеты прикладных программ (текстовые редакторы, электронные таблицы, системы управления базами данных, графические редакторы, информационно-поисковые системы); - методы и средства сбора, обработки, хранения, передачи и накопления информации; - общий состав и структуру персональных электронно-вычислительных машин (ЭВМ) и вычислительных систем; - основные методы и приемы обеспечения информационной безопасности; - основные положения и принципы

		автоматизированной обработки и передачи информации; - основные принципы, методы и свойства информационных и телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности;
ОК 04	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности;	- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности;
ОК 05	- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе;	- особенности социального и культурного контекста; - правила оформления документов и построения устных сообщений;
ОК 07	- соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона; - пользоваться первичными средствами пожаротушения; - применять правила поведения в чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера и при угрозе террористического акта; - обеспечивать устойчивость объектов экономики; - прогнозировать развитие событий и оценку последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму; - применять правила поведения и действия по сигналам гражданской обороны; - соблюдать нормы экологической безопасности; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; - определять виды Вооруженных Сил, рода войск;	- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; - пути обеспечения ресурсосбережения; - принципы бережливого производства; - основные направления изменения климатических условий региона; - основы пожаробезопасности и электробезопасности; - меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах; - способы защиты населения от оружия массового поражения; - принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при техногенных чрезвычайных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России; - задачи и основные мероприятия гражданской обороны; - основы военной службы и обороны государства; - основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на

	- ориентироваться в воинских званиях военнослужащих Вооруженных Сил Российской Федерации; - владеть общей физической и строевой подготовкой; - пользоваться знаниями в области обязательной подготовки граждан к военной службе; - демонстрировать основы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим. - оказывать первую медицинскую помощь в различных ситуациях; - осуществлять профилактику инфекционных заболеваний; - определять показатели здоровья и оценивать физическое состояние; - составлять индивидуальные карты здоровья с режимом дня, графиком питания; - систематизировать и анализировать первичные статистические данные с использованием различных статистических методов; - планировать, организовывать и проводить картирование потоков создания ценности; - использовать эффективные методы для снижения различных видов потерь; - пользоваться инструментами бережливого производства в производственной деятельности предприятия; - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии; - осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; - организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; - соблюдать нормы экологической безопасности; - организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона;	вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО; - организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке; - область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы; - основы оказания первой доврачебной помощи пострадавшим; - общие характеристики поражений организма человека от воздействия опасных факторов; - классификацию и общие признаки инфекционных заболеваний; - основы здорового образа жизни; - содержание и формы бережливого производства; - основы принципы, методы и инструменты бережливого производства; - методы и инструменты построения карты текущих и будущих потоков создания ценности; - основные виды потерь, их источники и способы их устранения, различные виды статистических методов контроля; - система 5С, метод Красных ярлыков, правила построения потоков создания ценности и способы их оптимизации; - инструменты бережливого производства, основы процессного подхода; - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; - основы проектной деятельности; - правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; - основные направления изменения климатических условий региона; - технологии бережливого производства на предприятиях Крымского региона;

ОК 09	- 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 объяснять свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; - в области иностранного языка; - понимать отдельные фразы и наиболее употребительные слова в высказываниях, касающихся важных тем, связанных с профессиональной деятельностью; - понимать, о чем идет речь в простых, четко произнесенных и небольших по объему сообщениях (в т.ч. устных инструкциях); - читать и переводить тексты профессиональной направленности (со словарем); - общаться в простых типичных ситуациях профессиональной деятельности, требующих непосредственного обмена информацией в рамках знакомых тем и видов деятельности; - применять различные формы и виды устной и письменной коммуникации на иностранном языке при межличностном и межкультурном взаимодействии; - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы; - выполнять коммуникацию с клиентом в различных ситуациях (оформление заказа, коррективы заказа, работа с претензиями); - презентовать работы;	- 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; - 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; - особенностей произношения; - правила чтения текстов профессиональной направленности; - правила речевого этикета и социокультурные нормы общения на иностранном языке; - формы и виды устной и письменной коммуникации на иностранном языке при межличностном и межкультурном взаимодействии;

Код ОК, ПК	**Уметь**	**Знать**	**Владеть навыками**
ПК.4.1	- подбирать и комплектовать возобновляемые материалы	- правил использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;	- комплектования тележки для текущей уборки номерного фонда; - проверки исправности и функционирования

	гостиничного номера; - производить текущую уборку номерного фонда; - осуществлять экипировку номерного фонда; - производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда; - вести документацию по текущей уборке номерного фонда;	- правил обработки различных поверхностей номерного фонда; - правил подбора и использования уборочного инвентаря; - правил и методов текущей уборки номерного фонда; - процедуры выезда гостя; - основ этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера; - правил использования электрооборудования для уборки номерного фонда; - требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; - правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей;	инвентаря, оборудования в номерном фонде; - комплектации номерного фонда расходными материалами; - смены постельного белья и полотенец в номерном фонде; - уборки ванной комнаты в номерном фонде; - уборки спальни, комнат в номерном фонда; - сдачи вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке; - выявления дефектов и поломок мебели в номерном фонде; - проверки наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде; - регистрации забытых и потерянных гостями вещей; - итоговой проверки соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения; - приема номера при выезде гостя;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Трудоемкость освоения модуля

Наименование составных частей модуля	**Объем в часах**	**В т.ч. в форме практической подготовки**
Учебные занятия, в т.ч.:	52	52
теоретические занятия	24	24
лабораторные и практические занятия	28	28
Курсовая работа (проект)	-	-
Самостоятельная работа	-	-
Практика, в т.ч.:	72	72
учебная	*36*	*36*
производственная	*36*	*36*
Промежуточная аттестация, в том числе: МДК 04.01 в форме экзамена УП 04 и ПП 04 в форме комплексного дифференцированного зачета ПМ 04 в форме экзамена	 6+2 12	 6+2 12
Всего	**144**	**144**

2.2. Структура профессионального модуля

Код ОК, ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Обучение по МДК, в т.ч.:	Учебные занятия	теоретические занятия	лабораторные и практические занятия	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Учебная практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6			7	8	9	10
ПК 4.1 ОК 01-05, ОК 07, ОК 09	Раздел 1 Выполнение работ по профессии: горничная.	**60**	**60**	60	60	24	28	2+6			
	Учебная практика	**36**	**36**							**36**	
	Производственная практика	**36**	**36**								**36**
	Промежуточная аттестация	**12**						12			
	Всего:	**144**	**144**	**60**	**60**	**24**	**28**	**20**		**36**	**36**

2.3. Содержание профессионального модуля

Наименование разделов и тем профессионального модуля, междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Домашнее задание	Объем, акад. ч. / в т.ч. в форме практической подготовки	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	
Раздел 1. «Выполнение работ по профессии «Горничная»				
МДК «04.01. Выполнение работ по профессии Горничная»			**24/28**	
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	**Содержание**		**10**	
	1. Служба эксплуатации номерного фонда в структуре гостиницы. Должностные обязанности персонала службы.	О-2 с.27-29	1 1	ПК 4.1 ОК 01- 05, ОК 07, ОК 09
	2. Организация работы горничной. Должностные обязанности горничной.	О-2 с.37-45	1 1	
	3. Оформление и заполнение основной документации службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	О-2 с.30-36	1 1	
	4. Инвентарь, оборудование, профессиональная химия, уборочные материалы используемые в работе горничной.	О-2 с.108-111	1 1	
	5. Правила пожарной безопасности и охраны труда. Оказание первой помощи.	О-2 с.119-123	1 1	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		**10**	
	1. Определение должностных обязанностей сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	О-2 с.27-29	1 1	
	2. Подготовка и комплектование тележки горничной для уборки номерного фонда.	О-2 с.90-93	1 1	
	3. Заполнение документации необходимой в работе горничной.	О-2 с.30-36	1 1	
	4. Отработка навыков работы с профессиональной уборочной техникой.	О-2 с.30-36	1 1	

	5. Подбор моющих средств для ухода за различными видами поверхностей с использованием каталогов профессиональной химии.	О-2 с.98-100	1 1	
	Содержание		**8**	
Тема 1.2 Виды и технология проведения уборочных работ	1. Виды и технология проведения уборочных работ. Контроль качества уборки номеров.	О-2 с.51-64	1 1	
	2. Технология уборки общественных, административных и служебных зон и мест общего пользования.	О-2 с.66-71	1 1	
	3. Учет и возврат забытых вещей.	О-2 с.256-259	1 1	
	4. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы.	О-2 с.64	1 1	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		**12**	
	1. Решение ситуационных заданий в процессе обслуживания гостей.	О-2 с.72-84	1 1	
	2. Составление технологической карты уборочных работ в гостиничном номере.	О-2 с.30-36	1 1	
	3. Отработка навыков различных видов уборки гостиничного номера.	О-2 с.51-65	1 1	
	4. Отработка навыков перестилания постельного белья в номерах различных категорий.	О-2 с.51-65	1 1	
	5. Оформление заявок в инженерно-техническую службу.	О-2 с.64	1 1	
Тема 1.3 Организация работы прачечной-химчистки	6. Организация хранения и возврата гостям забытых ими в отеле вещей.	О-2 с.256-259	1 1	
	Содержание		**4**	
	1. Организация работы с бельевым хозяйством. Комплектация гостиничных номеров постельным бельём и мягким инвентарём.	О-2 с.124-127	1 1	
	2. Организация работы прачечной и химчистки в	О-2	1	

Тема 1.4 Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера	гостинице. Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	с.128-133	1	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		**4**	
	1. Расчет потребности постельного белья, полотенец, предметов индивидуального использования.	О-2 с.30-36	1	
			1	
	2. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	О-2 с.51-65	1	
			1	
	Содержание		**2**	
	1. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в процессе выполнения уборочных работ.	О-2 с.44-45	1	
			1	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		**2**	
	1. Моделирование ситуаций «Поведение горничной во время работы и при общении с гостем».	О-2 с.44-46	1	
			1	
Промежуточная аттестация	Консультация		**2**	
	Экзамен		**6**	
Промежуточная аттестация	Консультация		**2**	
	Экзамен		**6**	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 1. Составление требований к обслуживающему персоналу служб предприятий туризма и гостеприимства 2. Составление перечня оборудования служб предприятий туризма и гостеприимства; 3. Мониторинг сети Интернет и составление ситуационных задач по возникновению конфликтных ситуаций с гостями. 4. Изучение основных и дополнительных услуг предлагаемых выбранной гостиницей родного региона. 5. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда. 6. Подготовить сообщение об уборочных материалах, технике и инвентарю по заданию преподавателя 7. Мониторинг предложений дополнительных услуг российских и зарубежных гостиниц в сети Интернет.		-	-	ПК 4.1 ОК 01- 05, ОК 07, ОК 09

Учебная практика **Виды работ** 1. Ознакомление со службой эксплуатации номерного фонд 2. Выполнение работ по комплектации тележки горничной 3. Составление и заполнение рабочей документации горничной. 4. Проведение ежедневной уборки в номерах. 5. Проведение уборки после выезда гостя. 6. Проведение генеральной уборки в номерах. 7. Проведение дополнительной уборки по просьбе гостя. 8. Проведение уборочных работ в общественных зонах гостиницы 9. Осуществление контроля качества уборки номеров.	**36**		ПК 4.1 ОК 01- 05, ОК 07, ОК 09
Производственная практика **Виды работ** 1. Вводный инструктаж. Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия. 2. Выполнение комплектации тележки горничной. 3. Отработка навыков выполнения текущей уборки номеров. 4. Отработка навыков выполнения генеральной уборки номера. 5. Отработка навыков выполнения услуг вечернего сервиса. 6. Осуществление контроля качества уборки в номерах. 7. Оформление заявок на устранение неисправностей в номерах. 8. Работа с актами на возмещение ущерба, обнаружение забытых вещей. 9. Проведение уборочных работ служебных помещений и мест общего пользования.	**36**		ПК 4.1 ОК 01- 05, ОК 07, ОК 09
Промежуточная аттестация	**12**		
Всего	**144**		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда», оснащенный в соответствии с приложением 4 ОПОП-П.

Лаборатория учебный гостиничный номер, оснащенная в соответствии с приложением 4 ОПОП-П.

Мастерская сервис на объектах гостеприимства «Горничная», учебно-производственная зона «Горничная», оснащенные в соответствии с приложением 4 ОПОП-П.

Оснащенные базы практики (мастерские/зоны по видам работ), оснащенные в соответствии с приложением 4 ОПОП-П.

3.2. Учебно-методическое обеспечение

3.2.1. Основные печатные и/или электронные издания

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1853.

2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ, от 30.12.2008 № 309-ФЗ, от 28.06.2009 № 123-ФЗ, от 27.12.2009 № 365-ФЗ, от 30.07.2010 № 242-ФЗ).

3. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

4. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/484924.

5. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519848 (дата обращения: 05.05.2024).

3.2.2. Дополнительные источники

1. Чередниченко Ю.П. Организация приема и выписки гостей в отеле: учеб. пособие / – Ростов на Дону : Феникс, 2020. – 157 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

2. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Академия, 2015. – 240 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

3. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. –5-е изд. стер. – Москва : КНОРУС, 2016. – 200 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

4. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – Москва : Юрайт, 2017. – 336 с. – (Профессиональное образование). – Текст (визуальный) : непосредственный.

5. Отельер&Ресторатор / Отельер : Главный журнал для отелей. – Киев : Медиа-КИТ, 2012. – 1 р. в 2 мес

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код ПК, ОК	Критерии оценки результата (показатели освоенности компетенций)	Формы контроля и методы оценки
ОК 01. ОК 02	Распределять обязанности и определять степеньответственности подчиненных	Экспертное наблюдениеза выполнением работ на

ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 4.1		практике
	Применять правилапроведения расчетов с гостями гостиничногокомплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Экспертное наблюдениеза выполнением работ на практике
	Взаимодействовать сотделами (службами) гостиничного комплекса	Экспертное наблюдениеза выполнением работ на практике
	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малойгруппы	Экспертное наблюдениеза выполнением работ на практике
	Выполнение работ всоответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдениеза выполнением работ на практике
	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб приема и размещения, и номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	Экспертное наблюдениеза выполнением работ на практике
	Применять правилапроведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения вналичной и безналичной форме	Экспертное наблюдениеза выполнением работ на практике
	Управлять конфликтными ситуациями в департаментах(службах, отделах)	Экспертное наблюдениеза выполнением работ на практике
	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малойгруппы	Экспертное наблюдениеза выполнением работ на практике
	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	Экспертное наблюдениеза выполнением работ на практике
	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Экспертное наблюдениеза выполнением работ на практике
	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Экспертное наблюдениеза выполнением работ на практике
	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Экспертное наблюдениеза выполнением работ на практике
	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Экспертное наблюдениеза выполнением работ на практике
	производить уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	Экспертное наблюдениеза выполнением работ на практике