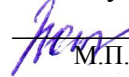


МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»


М.П.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 06 ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ВТОРОЙ)
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Разработчик:
Ковалёва А. Ю.
преподаватель,

Камышлов,
2018 год

Рабочая программа учебной дисциплины *ОП. 06 «Иностранный язык»* разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- Примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;

- требований профессионального стандарта 33.021 «Горничная», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657

- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО топ-50.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167. тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик:

Ковалёва Алёна Юрьевна, преподаватель

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06. «ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК (ВТОРОЙ)»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины **Иностранный язык** является частью программ подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в профессиональных образовательных организациях, реализующих образовательную программу среднего общего образования в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) СПО на базе основного общего образования при подготовке специалистов среднего звена.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Иностранный язык (второй)» входит в обще - профессиональный учебный цикл (обще профессиональные дисциплины) учебного плана ОПОП и формирует базовый уровень знаний для овладения общепрофессиональными навыками

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Освоение содержания учебной дисциплины «Иностранный язык» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

Умения	Знания
Решать профессиональные задачи в сфере управления структурным подразделением гостиничного предприятия	Виды, этапы и методы принятия решений в структурном подразделении гостиничного предприятия;
Определять задачи 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	Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации
Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования
Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности

Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов
Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Современные средства и устройства информатизации
Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	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

Содержание учебной дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности «Гостиничное дело» и овладению профессиональными компетенциями:

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

В процессе освоения учебной дисциплины студент должен овладевать общими компетенциями:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке..

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

- максимальной учебной нагрузки студентов **60** часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки студента **50** часов;

- самостоятельной работы студента **10** часов;

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	<i>60</i>
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	<i>50</i>
в том числе:	
часы теории	<i>35</i>
практические занятия, лабораторные работы	<i>15</i>
консультации	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	<i>10</i>
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта</i>	

2.2 Тематический план
 по учебной дисциплине **ОП. 06 «Иностранный язык (второй)»**
 по программе подготовки специалистов среднего звена **43.02.14 Гостиничное дело**

Наименование разделов, тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объём часов		Коды компетенций
			Само-я работа	
<i>Тема 1. Введение</i>	Алфавит, буквосочетания, правила чтения и произношения.	2		ОК 01, ОК 02, ОК 05
	Знакомство с частями речи: существительное, личные местоимения, глаголы. Распознавание их в текстах.	2		ОК 01, ОК 02, ОК 05
	<i>Практическая работа:</i> «Международные слова в немецком языке. Как звучит немецкий язык: алфавит, буквосочетания, ударение в простых словах». «Распознавание существительных, личных местоимений, глаголов в простых текстах. Интонация в повествовательном и вопросительном предложении»	2		
		6		
<i>Тема 2. Прибытие гостей в гостиницу</i>	Встреча гостей, заранее бронировавших номер в гостинице: лексика и диалоги.	4		ОК 05
	Задать вопрос и переспросить гостей на рецепции гостиницы при возникновении недопонимания: лексика и диалоги.			
	Заполнение формуляра на прибывшего гостя: лексика и диалоги			ОК 05, ПК 1.2
	Визитные карточки гостей из германоязычных стран: лексика и диалоги			
	Название германоязычных стран и некоторых крупных городов. Лексика по теме			
	Проводить гостей в гостиничный номер: лексика и диалоги			
	Спряжение слабых глаголов в настоящем времени. Спряжение глагола «быть»			
	Правила построения простых повествовательных предложений			
	Построение вопросительных предложений с вопросительным словом			
	Вежливая форма императива			
<i>Практическая работа:</i> «Построение простых предложений: спрягать слабые глаголы в настоящем времени. Умение спрягать неправильный глагол «быть». Уметь называть фамилию и имя по буквам, вежливо извиниться и переспросить. Диалог по теме». «Построение вопросительных предложений с вопросительными словами «как», «откуда», «кто», «где». Чтение названий стран и некоторых городов	2			

	германоязычных стран. Диалоги на тему «Откуда прибыл гость»			
	<i>Самостоятельная работа</i>		2	
		6	2	
<i>Тема 3. Гостиничный номер и завтрак</i>	Встреча гостей, заранее на бронировавших номер в гостинице.	4		OK 05
	Описание гостиничного номера: лексика			
	Категории номеров в гостинице, стоимость номеров: лексика по теме, количественные числительные.			
	Завтрак в гостинице: названия напитков и продуктов, готовых блюд. Типичный завтрак в гостиницах Германии и России: меню завтраков.			
	<i>Практическая работа:</i> «Усвоение лексики по теме. Диалоги по теме: Заказ завтрака в номер по телефону», «Завтрак в ресторане гостиницы». Счёт до 1000».	2		
	<i>Самостоятельная работа</i>		2	
		6	2	
<i>Тема 4. Корреспонденция и телефонные разговоры</i>	Бронирование номера по телефону: лексика и речевые клише. Правила ведения телефонного разговора с гостями.	4		OK 05
	Справка гостю по телефону: лексика и речевые клише. Порядковые числительные до 100: календарные даты.			
	Деловая корреспонденция в отеле. Ответ на письменное бронирование номера: лексика, форма и построение письма. Написание ответов на запросы о бронировании.			
	Письменное подтверждение бронирования по электронной почте: лексика, форма и построение электронного письма. Написание подтверждения бронирования.			
	Названия времён года, месяцев, дней недели. Глаголы с отдельными приставками и их спряжение. Модальные глаголы .			
	<i>Практическая работа:</i> Усвоение лексики стандартных речевых клише по теме: Ознакомление с правилами ведения телефонных разговоров с гостями отеля. Диалоги по теме. Порядковые числительные до 100.Правила написания делового письма. Написания письма – бронирования и письма подтверждения бронирования.	2		
		6		
<i>Тема 5. Сервис в гостинице</i>	Время на часах: официальное и неофициальное. Предлоги времени.	4		OK 05
	Время работы службы в гостинице. Лексика и речевые клише по теме. Время работы различных учреждений в Германии: работа с интернетом. Диалоги по теме.			OK 02
	Помещения в гостинице, прилегающая к гостинице территория: лексика. Диалог			OK 05

	«Показ номера гостю»			
	Дать справку гостям о расположении различных служб в гостинице и предметов в гостиничном номере: задать вопрос и дать ответ на него. Предлоги места (предлоги двойного управления). Дателный падеж существительных.			
	Диалог: «Принять бронирование столика в ресторане гостиницы по телефону. Лексика и речевые клише по теме»			
	Обслуживание в ресторане гостиницы, меню в ресторане: лексика и речевые клише, Диалоги по теме «Заказ напитков»			
	Вопросительные предложения без вопросительного слова. Изменение артиклей по трём падежам. Прошедшее литературное время от глагола «иметь»			
	<i>Практическая работа:</i> Усвоение лексики по теме: время работы различных служб в гостинице. Усвоение лексики по теме: помещения в гостинице, прилегающая к гостинице территория. Диалог «Показ номера гостю»	2		
	<i>Самостоятельная работа</i>		2	
		6	2	
<i>Тема 6. Справки и информация о гостинице</i>	Техника и предметы мебели в гостиничном номере и гостиничных помещениях: как они используются, инструкции для гостя. Диалог по теме			
	Ответы на запросы и жалобы гостей. Типичные жалобы гостей в гостинице: лексика и речевые клише			
	Таблички и указатели в гостинице: лексика.			
	Сообщения гостей: принять, записать и передать дальше.			
	Телефонные сообщения в гостинице: принять, соединить с требуемым абонентом, передать сообщение. Диалоги по телефону			
	Лексика и речевые клише по темам «Взять машину в аренду» и «Заказ автомобиля по телефону»			
	<i>Практическая работа:</i> Усвоение лексики и речевых клише по теме «Сообщения гостей: принять, записать и передать дальше. Построение диалогов по теме».	2		
	<i>Самостоятельная работа:</i>		2	
	6	2		
<i>Тема 7. Предложения в гостинице</i>	Заказ еды в номер, обслуживание номеров: лексика и речевые клише.			ОК 05
	Услуги в гостинице: прачечная и химчистка, парикмахерская, салон красоты:	2		

	лексика и речевые клише.			
	Лексика и речевые клише по теме «Вызвать врача гостю».			
	Предложение спортивного и развлекательного досуга в гостинице, игровая комната, присмотр за детьми в номере.			
<i>Тема 8. Предложения в местах для отпуска и отдыха</i>	Ориентирование в городе: лексика и речевые клише. Диалоги на тему «Посоветовать гостю достопримечательности и объяснить дорогу к ним.	4		ОК 05
	Дать справку и указания гостю в местах отпуска и отдыха: лексика. Поиск необходимой информации в интернете: расписание поездов, аэропортов, сайты курортных гостиниц.			
	Программа экскурсий: лексика. Работа с сайтами в интернете: пешие и автобусные обзорные экскурсии.			
	<i>Практическая работа:</i> «Усвоение лексики и речевых клише по теме: «Ориентирование в городе». Диалоги на тему: «Посоветовать гостю достопримечательности и объяснить дорогу к ним». «Программа городской экскурсии» Построение диалогов по теме»	2		
	<i>Самостоятельная работа:</i>		2	
	6	2		
<i>Тема 9. Отъезд гостей</i>	Лексика и речевые клише к теме «Служба побудки. Бланк для побудки»	2		ОК 05
	Лексика и речевые клише к теме «Разъяснение счёта. Ошибки в счёте»			
	Лексика и речевые клише к теме «Приём оплаты за проживание. Валюта и кредитные карты»			
	Лексика и речевые клише к теме «Прощание с гостями. Потерянные вещи»			
	Практическая работа Деловая игра «В гостинице от приезда до отъезда»			
		4		
		2		
	Дифференцированный зачёт	2		
	ИТОГО:	50	10	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины осуществляется на базе учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет. В кабинете имеется мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию по английскому языку, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

Оборудование учебного кабинета:

- Стол 1-тумбовый
- Стол-парта ученический -15 шт.
- Стул жесткий ученический -30 шт.
- Плакаты по темам
- УМК по предмету:
 - наглядные пособия (комплекты учебных таблиц, плакатов, портретов выдающихся ученых, поэтов, писателей и др.);
 - информационно-коммуникативные средства;
 - экранно-звуковые пособия;

Технические средства обучения:

- Персональный компьютер (рабочее место преподавателя).
- Мультимедиа.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Матвеев В.Э., Васильева М.А. Немецкий язык: туризм и гостиничное дело., учебник. – Издательство «ИНФРА-М», 2017год

Дополнительные источники:

1. Ulrike Cohen «Zimmer frei» Deutsch im Hotel – Издательство «Langenscheid», 2015.- 96 с.

2. MonikaReimann «Grundstufen-Grammatik» учебное пособие по грамматике для начинающих изучать немецкий язык.- Издательство «Hueber», 2014.- 237 с.

3. Левина, М. С. Французский язык в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для СПО / М. С. Левина, О. Б. Самсонова, В. В. Хараузова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 374 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02236-0. <https://www.biblio-online.ru/viewer/11A671E7-F14A-4B37-83C6-AE925A4E1B06#page/1>

4. Левина, М. С. Французский язык в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для СПО / М. С. Левина, О. Б. Самсонова, В. В. Хараузова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 219 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02238-4. <https://www.biblio-online.ru/viewer/CED4C9EB-FBE1-4E7D-A7ED-59A5A7342F88#page/1>

5. Бартенева, И. Ю. Французский язык : учебное пособие для СПО / И. Ю. Бартенева, О. В. Желткова, М. С. Левина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 332 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9317-2. <https://www.biblio-online.ru/viewer/89AB5017-DB38-4DAA-9D0B-9A894757F274#page/1>

Интернет-ресурсы:

1. http://www.dw-world.de/dw/article/0,268275, 00.html? maca=de-podcast_marktplatz-1374-xml-mrss обучающие лекции на немецкой радиоволне.
2. <http://www.hoteljob-international.de/> объявления с предложениями и запросами о работе в сфере гостиничного сервиса.
3. http://www.ciao.de/Erfahrungsberichte/Hotelfachmann_frau__137788
http://www.berufe-gastgewerbe.ch/d/hofa/img/I_hofa_08.pdf
<http://www.dehoga-nrw.de/262.html>
сайты с текстами-отзывами, описывающими производственную практику на различных позициях в отелях Германии и Австрии.
4. <http://www.gastgewerbe-magazin.de/>
<http://www.hotelier.de/hotellerie/>
ON-Line журналы, издаваемые для сферы гостиничного сервиса.
5. <http://www.weserbergland.net/>
<http://www.eggers.de/>
<http://www.kaliebe.de/>
<http://www.bareiss.com/>
<http://www.schloss-doettingen.de/data/index.php>
<http://www.ostseelandhaus.de/Indexa.html>
<http://www.hotel-hoehenblick.de/>
домашние страницы гостиниц
<http://www.hotelsterne.de/> классификация немецких отелей.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Лексический (1200-1400 лексических единиц) и грамматический минимум, необходимые для овладения устными и письменными формами общения на иностранном языке в ограниченных ситуациях бытового и профессионального общения;	Умение вести диалоги по темам, ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Правила делового этикета, принятые в германоязычных странах;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Правила ведения деловой переписки на немецком языке при оказании услуг в гостиничном сервисе;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Правила заполнения на немецком языке бланков и другой необходимой при заселении и выписки гостя документации;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Источники общей и профессиональной информации на немецком языке;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Правила перевода профессионально ориентированных текстов;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Общаться (устно и письменно) на иностранном языке на профессиональные и повседневные темы;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Переводить (со словарем) иностранные тексты профессиональной направленности;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам
Самостоятельно совершенствовать устную и письменную речь, пополнять словарный запас;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос Тестирование по темам

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»
/ Потапова З.А. /
М.П.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В
ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ**

по программе подготовки специалистов среднего звена:

43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Разработчик:
Ширькалова Н.М.,
преподаватель,
первая квалификационная
категория

Камышлов,
2018 год

Рабочая программа учебной дисциплины *ОП. 01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле* разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- требований профессионального стандарта 33.021 «Горничная», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657

- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО топ-50.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167. тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, преподаватель, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ....	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	17

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 01 МЕНЕДЖМЕНТ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ В ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Менеджмент и управлением персоналом в гостиничном деле» принадлежит к общепрофессиональному циклу (общепрофессиональные дисциплины) учебного плана ОПОП.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01	– распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; – составить план действия; определить необходимые ресурсы;	– 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 3	– выстраивать траектории профессионального и личностного развития	– возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4	– организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	– психология коллектива;
ПК 1.1.	– планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы	– методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); – методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;
ПК 3.1.	– оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,	– структуру служб гостиницы; – методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
ПК 4.1.	– оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и	– структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими

	персонале; планировать и прогнозировать;	подразделениями гостиницы; – функциональные обязанности сотрудников службы;
ПК 1.2.	– проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;	– правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками).
ПК 3.2.	– организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;	– кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; – требования к обслуживающему персоналу;
ПК 4.2.	– проводить обучение персонала различных служб гостиницы	– методику проведения тренингов для персонала
ПК 1.3.	– контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы	– критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; – основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
ПК 2.3.	– контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы	– критерии и показатели качества обслуживания; – методы оценки качества предоставленных услуг
ПК 3.3.	– контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;	– принципы взаимодействия с другими службами отеля; – сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); – критерии и показатели качества обслуживания;
ПК 4.3.	– оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта;	– критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж;

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студентов **168** часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки студента **126** часов;
самостоятельной работы студента **30** часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	168
Нагрузка во взаимодействии с преподавателем:	138
в том числе:	
- теоретическое обучение	100
- практические занятия, лабораторные работы	26
- консультации	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	30
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	-
<i>Итоговая аттестация в форме <u>экзамена</u></i>	6

2.2 Тематический план
 по учебной дисциплине «**Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле**»
 по программе подготовки специалистов среднего звена **43.02.14 Гостиничное дело**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Сам-я работа	Осваиваемые элементы компетенций
1	2	3	4	5
Введение	1. Цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины, ее место и роль в системе подготовки руководителей и специалистов гостиничного бизнеса; построение и последовательность обучения по дисциплине; отчетность по дисциплине 2.	4		
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства		14	4	
Тема 1.1. История становления и развития гостиничного дела	Содержание учебного материала	4		ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	1. Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.			
Тема 1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	Содержание учебного материала	4		ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	1. Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц			
	2. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.			
	Самостоятельная работа обучающихся Подготовка сообщений на тему: «Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом»		2	
Тема 1.3. Гостиничные услуги их стандартизация	Содержание учебного материала	2		ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	1. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие.	2		
	2. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы			

	оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте.			
	Тематика практических занятий	2		
	1. Анализ требований, предъявляемых к различным средствам размещения.			
	Самостоятельная работа обучающихся Составление криптограмм (кроссвордов) по основным понятиям изученной темы		2	
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения		80		
Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	Содержание учебного материала			
	1. Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием	4		
Тема 2.2. Теоретические и методологические основы управления	Содержание учебного материала			
	1. Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Принципы управления. Система управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. Формальная и неформальная организация.	2		
	2. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Системная модель внутренних переменных: цели, задачи, структура, технологии, персонал. Внешняя среда гостиничного предприятия. Понятие, значимость, особенности внешней среды отеля. Особенности влияния на гостиничное предприятие факторов прямого и косвенного воздействия	2		ПК 4.2.
	Самостоятельная работа обучающихся Разработка и обоснование модели личных и деловых качеств, которыми должен обладать современный руководитель. Составление опорной схемы и словаря по теме		6	
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	Содержание учебного материала			ОК 04 ПК 1.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
	1. Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.	4		
	2. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные			

стадии. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса. Виды планов. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале.	4		ПК 3.2., ПК 4.2. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
3. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий.	4		
4. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда.	4		
5. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях. Взаимосвязи служб, звеньев и уровней гостиничного предприятия. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структуру различных служб гостиницы и их взаимосвязь.	4		
6. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура отеля.	4		
7. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.	4		
8. Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности.	4		
9. Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Формы материальной и нематериальной мотивация персонала различных служб гостиниц. «Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала в гостиницах. Оценка и пути повышения лояльности персонала гостиницы. Психология коллектива	4		
10. Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия. Документальное оформление			

		итогов контроля в гостиничных предприятиях. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы	4		
		Тематика практических занятий			
		1. Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы	2		
		2. Составление графиков выхода на работу	2		
Тема Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	2.4.	Содержание учебного материала			
		1. Методы управления: понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления. Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.	2		
		2. Лидерство: понятие и природа. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.	2		
		3. Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.	2		
		4. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.	2		
		Тематика практических занятий			
		1. Решение ситуационных задач на стили управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными. Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников	2		
		Самостоятельная работа обучающихся			
		1. Проведение анализа внешней среды предприятия гостиничного хозяйства		4	
Тема Связующие процессы управления	2.5.	Содержание учебного материала			
		1. Управленческие решения: понятие, виды. Типы решений. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Методы и уровни принятия решений. Рациональное решение и этапы его разработки Условия			ОК 1

	<p>эффективности управленческих решений в гостиничной сфере. Организация и контроль за исполнением решений. (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).</p>	2		
	<p>2. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Понятие, виды коммуникаций. Коммуникационные каналы и их характеристики. Коммуникационный процесс. Виды управленческой информации. Эффективная коммуникация.</p>	2		
	<p>3. Деловое общение. Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Этика делового общения. Условия эффективного общения. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.</p>	2		
	<p>Тематика практических занятий</p>			
	<p>1. Решение ситуационных задач по принятию управленческих решений связанных с анализом результатов деятельности службы гостиницы и выявлением потребности в материальных ресурсах и персонале. (распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; составить план действия; определить необходимые ресурсы)</p>	2		
	<p>Самостоятельная работа обучающихся 1. Составление план подготовки делового совещания 2. Составление плана бесед и телефонных переговоров.</p>		4	
<p>Тема 2.6. Управление организационным поведением</p>	<p>Содержание учебного материала</p>			
	<p>1. Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним Авторитет, имидж, правила служебного поведения руководителя. Задачи, обязанности и ответственность руководителя за качественные результаты работы подразделения гостиницы.</p>	2		ОК 01 ОК 03 ОК 04
	<p>2. Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования. Затраты и потери рабочего времени. Основные</p>	2		

	направления совершенствования труда. Организация рабочего места руководителя структурного подразделения.			
	3. Конфликты: понятие, классификация, причины возникновения, стадии развития, методы управления. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Стресс: природа и причины. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций	2		
	Тематика практических занятий			
	1. Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)	4		
	2. Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.			
	Самостоятельная работа обучающихся			
	1. Заполнение таблицы «Анализ типов и причин конфликтов в организации»		2	
Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия		28		
Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.	Содержание учебного материала			
	1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Человеческий фактор в гостиничной деятельности. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы. Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции.	2		ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	2. Сущность, цели и задачи кадрового планирования. Планирование расходов на персонал. Нормирование и учет численности персонала. Методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале	2		
	Тематика практических занятий			
	1. Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах. Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников	2		
Самостоятельная работа обучающихся				
	Подготовка докладов на темы: «Методы принятия решения в сфере туризма и гостиничного сервиса»		4	

	«Процесс принятия и реализации управленческих решений в менеджменте»			
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	Содержание учебного материала	4		ПК 1.2., ПК 2.2. ПК 3.2., ПК 4.2. ОК 04
	1. Процедура отбора, найма персонала. Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Источники и способы привлечения персонала.			
	2. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников. Набор персонала: понятие, виды, методы. Высвобождение, увольнение и текучесть кадров.	4		
	Тематика практических занятий			
	1. Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности. 2. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы			
	Самостоятельная работа обучающихся		2	
1. Составление плана организации личной работы менеджера				
Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах	Содержание учебного материала	2		ПК 1.1., ПК 2.1. ПК 3.1., ПК 4.1.
	1. Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.			
	Тематика практических занятий	2		
1. Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице				
Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	Содержание учебного материала	4		ПК 1.3. ПК 2.3. ПК 3.3. ПК 4.3.
	1. Цели и методы оценки работы персонала. Стандарты качества труда. Оценочные технологии. Центры оценки квалификаций: назначение, роль. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера.			
	2. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.	2		
	Тематика практических занятий			
1. Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»				

	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>1. Проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы, по вопросам к параграфам и главам учебных пособий, составленным преподавателем.</p>		2	
Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Обучение сотрудников: цели, виды, формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе в России и за рубежом. Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва</p>	2		ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2.
	<p>Тематика практических занятий</p> <p>1. Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции. Анализ конкретных ситуаций</p>	2		
	<p>Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>1. Составление схемы планирования потребности в персонале (на примере гостиницы)</p>		2	
	Всего часов:		126	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом», оснащенный оборудованием:

- Классная доска зелёная -1шт
- Огнетушитель УП 4-1шт
- Широкоформатный телевизор
- Персональный компьютер (рабочее место преподавателя)
- - Учительский стол 1- тумбовый-1шт
- Мягкий стул-1шт
- Стол ученический 13 шт.
- Стул - 34 шт.
- Шкаф двухдверный 4 шт.
- Тематические плакаты.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. О.С. Виханский Менеджмент. Учебник для СПО/О.С. Виханский, А.И. Наумов-2-е изд. перераб. и доп.-М.: Магистр НИЦ ИНФРА-М, 2015 год.
2. Е.Н. Кнышова Менеджмент. Уч. пособие / Кнышова Е.Н.- М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015 год.
3. Н.А. Зайцева Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие / Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков.- М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2016
4. С.Д. Резник Менеджмент.Управление изменениями. Практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016
5. Л.В. Баумгартен Менеджмент в туристской индустрии: Учебник / Баумгартен Л.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016

Дополнительные источники:

1. Дементьева С. В. Отельный менеджмент: учебное пособие/С.В.Дементьева/Издательство Томского политехнического университета, 2014
2. Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015.
3. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах: учеб. пособие. – М.: ФОРУМ, 2012.
4. Полевая М.В., Третьякова А.Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе. Учебник для студ. учреждений среднего проф. Образования.-М.: Издательский центр «Академия», 2014.
5. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / коллектив авторов ;— 2-е изд., стер. — М. : КНОРУС, 2016
6. А. Д. Чудновский, Н. В. Королев, М50 Е.А. Гаврилова, М. А. Жукова, Н. А. Зайцева. Менеджмент туризма : учебник — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014.

Интернет-ресурсы

1. Российская Государственная Библиотека. Форма доступа: <http://rsl.ru>
2. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами. Форма доступа: <http://www.podborkadrov.ru>;
3. Сообщество HR-менеджеров. Форма доступа: <http://www.HR – portal.ru>;
4. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах. Форма доступа: <http://www.hrc.ru>;
5. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу. Форма доступа: <http://www.kadrovik-praktik.ru>;
6. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом. Форма доступа: <http://www.hro.ru>.
7. Журнал о кадровом менеджменте Hrm.ru. Форма доступа: <http://www.hrm.ru>;
8. Электронный журнал HR-Journal. Форма доступа: <http://www.hr-journal.ru>;
9. Деловой интернет-журнал Технология успеха. Форма доступа: <http://www.ppplus.ru>.
10. Справочная правовая система «Консультант Плюс» / правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация. Форма доступа: <http://www.consultant.ru>
11. Справочная правовая система «Гарант» / правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг. Форма доступа: <http://www.garant.ru>
12. Электронный ресурс «Менеджмент в России и за рубежом». Форма доступа: <http://www.mevriz.ru/>
13. Электронный ресурс «Экономический портал» Форма доступа: www.economicus.ru
14. Электронный ресурс «Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Форма доступа: www.ecsocman.edu.ru
15. Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов. Форма доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> -
16. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Форма доступа: <http://www.aup.ru/library/> -
17. Официальный сайт Международной организации по стандартизации ИСО. Форма доступа: <http://www.iso.ch>
18. Все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц. Форма доступа: <http://www.all-hotels.ru/> -
19. Всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса. Форма доступа: <http://www.prohotel.ru/>
20. Портал профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk.ru». Форма доступа: <http://www.frontdesk.ru/>
21. Российская гостиничная ассоциация. Форма доступа: <http://www.rha.ru/> -
22. Федерация рестораторов и отельеров. Форма доступа: <http://www.new.frio.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; – возможные траектории профессионального развития и самообразования; – психология коллектива; методики определения потребностей службы гостиницы в материальных ресурсах и персонале; – структуру службы; – структура и место службы в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; – правила поведения в конфликтных ситуациях; – кадровый состав службы, его функциональные обязанности; – требования к обслуживающему персоналу; – методику проведения тренингов для персонала; – критерии и показатели качества обслуживания; – методы оценки качества предоставленных услуг 	<p>Характеристики демонстрируемых знаний 75% правильных ответов</p>	<p>Тестирование Устный опрос</p>

Перечень осваиваемых в рамках дисциплины умений,	Оценка процесса Оценка результатов	Оценка результатов выполнения практической работы
<ul style="list-style-type: none"> – распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; – составить план действия; определить необходимые ресурсы; – выстраивать траектории профессионального и личностного развития; – организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; – определять численность и функциональные обязанности сотрудников; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; – выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; – организовывать процесс работы службы; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; проводить обучение, персонала службы; – контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы; – оценивать эффективность работы службы 	<p>Экспертная оценка выполнения ситуационных задач</p>	

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:

директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»


М.П.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 02 ОСНОВЫ МАРКЕТИНГА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
по программе подготовки специалистов среднего звена:
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

Разработчик:
Нужина О.Д.,
преподаватель,
первая квалификационная
категория

Камышлов,
2018 год

Рабочая программа учебной дисциплины *ОП. 02 «Основы маркетинга гостиничных услуг»* разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- требований профессионального стандарта 33.021 «Горничная», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657

- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО топ-50.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167. тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Нужина Ольга Дмитриевна, преподаватель, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	15

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 02 ОСНОВЫ МАРКЕТИНГА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы маркетинга гостиничных услуг» разработана в соответствии с ФГОС по ТОП-50, на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», с учётом требований квалификационных справочников, профессиональных и международных стандартов.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Основы маркетинга гостиничных услуг» входит в обще профессиональный учебный цикл (обще профессиональные дисциплины) учебного плана ОПОП и формирует базовый уровень знаний для овладения обще профессиональными навыками

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Освоение содержания учебной дисциплины «Экономика и бухгалтерский учёт гостиничного предприятия» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

Умения	Знания
планировать и прогнозировать продажи.	рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта.
осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.	способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам;

	<p>нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта.</p>
<p>оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.</p>	<p>критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам.</p>
<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. 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.</p>
<p>определять задачи 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.</p>	<p>номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.</p>
<p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития</p>	<p>содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>

организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности
излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов.
применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	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
выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

Содержание учебной дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности «Гостиничное дело» и овладению профессиональными компетенциями:

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В процессе освоения учебной дисциплины студент должен овладевать *общими компетенциями*:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студентов 174 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки студента 122 часов;
самостоятельной работы студента 40 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	174
Нагрузка во взаимодействии с преподавателем:	134
в том числе:	
- теоретическое обучение	88
- практические занятия, лабораторные работы	34
- консультации	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	40
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	-
<i>Итоговая аттестация в форме <u>экзамена</u></i>	6

2.2 Тематический план
по учебной дисциплине

ОП.02 «Основы маркетинга гостиничных услуг»

по программе подготовки специалистов среднего звена *43.02.14 Гостиничное дело*

№ п/п	Наименование раздела, темы	Кол - во часов		
		С/р	Тео рия	ПР
<i>II курс</i>				
Раздел 1. Введение в маркетинг гостиничных услуг.		4	16	4
1.1.	<i>Предмет дисциплины «Маркетинг гостиничных услуг»:</i> - Сущность маркетинга. - Основные определения. - Цели и задачи маркетинга. - Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга.	2	1 1 1 1	
1.2.	<i>Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи.</i> -Функционирование службы маркетинга в гостинице: цели, функции, структура подразделения. -Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.		2 2	
1.3	<i>Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок.</i> - Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса. - Виды спроса, их краткая характеристика. - Маркетинговые мероприятия, проводимые гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса.		2 1 1	
1.4	<i>Окружающая среда гостиничного предприятия:</i> - макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия.	2	4	
	<i>Практическая работа – «Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства».</i>			2
	<i>Практическая работа – «Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства».</i>			2
Раздел 2. Рынок гостиничных услуг.		6	14	8
2.1	<i>Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства.</i> - Концепции маркетинга: производственная, товарная, сбытовая, потребительская (рыночная) - интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этичный) маркетинг.	2	1 1	
2.2	<i>Рынок: понятие, виды, признаки, классификация.</i> - Оценка конъюнктуры рынка. - Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. - Особенности, перспективы развития рынка гостиничных услуг.	2 1 1	1 1 2	
2.3	<i>Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение.</i> - Признаки и критерии сегментации. - Рыночная ниша. - Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства.		1 1 2	
2.4	<i>Стратегии охвата целевого рынка:</i> недифференцированный, дифференцированный, концентрированный		2	

	маркетинг.			
	<i>Практическая работа</i> – «Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг».			4
	<i>Практическая работа</i> – «Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства». Решение ситуационных задач, кейсов.			4
	<i>Контрольная работа №1</i>		2	
	Всего за II курс:	10	30	12
	III курс			
Раздел 3. Составляющие комплекса маркетинга.		8	22	4
3.1	Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: - товар и цена, - каналы сбыта, - продвижение (4P, 5P, 7P).		1 1 2	
3.2	Гостиничный продукт: характерные особенности. - Жизненный цикл гостиничного продукта. - Формирование комплексного гостиничного продукта, товарный ассортимент, товарная номенклатура. - Дополнительные услуги и их влияние на формирование потребительской ценности гостиничного продукта.	2	1 1 2	
3.3	Цена в комплексе маркетинга гостиничного предприятия: понятие и сущность цены. - Зависимость цены от спроса. - Основные виды ценовой стратегии. - Особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия. - Выбор методов ценообразования.	2	1 1 1 1	
3.4	Организация товародвижения. - Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. - Функции каналов сбыта. - Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их уровней. - Типы посредников.	2	2 2 2 2	
3.5	Продвижение как составляющее комплекса маркетинга - Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга - ФОССТИС: понятие, его составные части и средства.	2	1 1	
	<i>Практическая работа</i> – «Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления».			2
	<i>Практическая работа</i> – «Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов».			2
Раздел 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия		8	16	8
4.1	Цели и средства маркетинговых коммуникаций: - Реклама, стимулирование сбыта, пропаганда. - Особенности формирования коммуникационной политики гостиничных предприятий. - Характеристика основных современных средств продвижения: выставочная деятельность, реклама в СМИ, электронные технологии (Интернет, мультимедийные средства, E-mail маркетинг).	2	1 1 2	
4.2	Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. - Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями		1	

	гостиничного хозяйства. - Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. - Выбор видов и носителей рекламы.	2	1 2	
4.3	Эффективность рекламы различных видов. - Факторы, влияющие на эффективность рекламы. - Рекламный бюджет. - Изучение методов оценки эффективности рекламы.		1 1 2	
4.4	Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение. - Оценка эффективности средств стимулирования. - Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	2	1 1	
4.5	PR - «Паблик рилейшнз»: - понятие, назначение, виды мероприятий. - Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути формирования.	2	1 1	
	<i>Практическая работа</i> – «Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки».			2
	<i>Практическая работа</i> – «Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия».			2
	<i>Практическая работа</i> – «Формирование рекламных материалов (брошюр, каталогов, буклетов и т.д.)».			4
Раздел 5. Методологические основы маркетинговых исследований.		8	16	6
5.1.	Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований. - Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства. - Цели и задачи, объекты исследования.		1 1	
5.2.	Основные принципы организации маркетингового исследования. - Этапы исследования. - Виды информации. - Источники сбора информации.	2	1 1 2	
5.3.	Полевые и кабинетные исследования. - Опрос как основной метод сбора информации. - Специфика проведения опросов и интервью в сфере гостеприимства. - Классификация опросов по цели, типу опрашиваемых, частоте проведения	2	1 1 1	
5.4	Методы проведения опроса. - Выборка: понятие, методы и проблемы формирования.		1	
5.5	Анкетная форма сбора маркетинговой информации: - Понятие и составные части анкеты. - Этапы проведения анкетирования. - Порядок составления анкет. - Виды вопросов анкеты по содержанию, сути проблемы, по форме содержания и представления.	2	1 1 1 1	
5.6	Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения. - Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг.	2	2	
	<i>Практическая работа</i> – «Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет».			4
	<i>Практическая работа</i> – «Отработка навыков составления анкет».			2
Раздел 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия		6	4	4

6.1.	Основные понятия: конкуренция, конкурентная среда, конкурентоспособность гостиничного предприятия и гостиничного продукта. - Ключевые факторы конкурентоспособности гостиничного продукта и гостиничной услуги. - Виды конкуренции на рынке гостиничных услуг.	2 2	1 1	
6.2.	Конкурентные стратегии гостиничного предприятия. - Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства. - Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.	2	1 1	
	<i>Практическая работа</i> – «Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению».			4
	Всего за III курс:	30	58	22
	Итого часов:	40	88	34

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом», оснащенный оборудованием:

- Классная доска зелёная -1шт
- Огнетушитель УП 4-1шт
- Широкоформатный телевизор
- Персональный компьютер (рабочее место преподавателя)
- - Учительский стол 1- тумбовый-1шт
- Мягкий стул-1шт
- Стол ученический 13 шт.
- Стул - 34 шт.
- Шкаф двухдверный 4 шт.
- Тематические плакаты.

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

3.2. Информационное обеспечение реализации программы.

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

- 1.Л.В. Баумгартен Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л.В. Баумгартен-М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016 год.
2. Т.В. Муртузалиева Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: Учебно-практическое пособие / Муртузалиева Т.В., Розанова Т.П., Тарасенко Э.В. - М.:Дашков и К, 2017 год

Дополнительные источники:

- 1.Маркетинг услуг: Учебник / О. Н. Романенкова, И. М. Синяева, В. В. Синяев; под ред. д. э. н., проф. Л. П. Дашкова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 252 с.
- 2.Оценка конкурентоспособности предприятий (организаций). Теория и методология; учебное пособие, Царев В.В., Кантарович А.А., Черныш В.В., Юнити-Дана, 2012 г. - 799 с.
- 3.Маркетинговые коммуникации: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / под общ. ред. О. Н. Романенковой [Артемьева О.А., Азарова С.П., Карпова С.В., Козлова Н.П., Поляков В.А., Рожков И.В.]. — М.: Издательство Юрайт, 2014, 456с.
- 4.Маркетинговые исследования: учебник для бакалавров/ Д. В. Тюрин — М.: Издательство Юрайт, 2013. — 342 с. — Серия: Бакалавр. Углубленный курс.
- 5.Деловое общение специалиста по рекламе. Учебное пособие , Ломова О. С. М.: Юнити - Дана, 2012 год.
- 6.Разработка и технологии производства рекламного продукта. Учебник и практикум для академического бакалавриата. - Романов А.А., Поляков В.А. - Москва, Юрайт, 2014 год.
- 7.Брендинг. Как создать мощный бренд. Учебник 3-е изд., Чернатони Л., М.: Юнити-Дана, 2012 год.

Интернет-ресурсы

- Поведение потребителей: Учебник / Под общ. ред. О.Н. Романенковой. — М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2015. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://znanium.com>]
- Энциклопедия маркетинга: <http://marketing.spb.ru/>
- Сайт гильдии маркетологов: <http://www.marketologi.ru/>
- Сайт Российской ассоциации маркетинга: <http://www.ram.ru/>
- On-line журнал по маркетингу 4p.ru: <http://4p.ru/>
- <http://www.aup.ru/library/> - Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». 13.01.2012 г.
- Административно-управленческий портал: <http://www.aup.ru>
- <http://www.marketingandresearch.ru/>-журнал
- <http://www.frio.ru> Федерация Рестораторов и Отельеров России.
- http://sbiblio.com/biblio/archive/ambler_prakt/03.aspx
- <http://studyspace.ru/skachat-uchebnik/skachat-uchebnik-po-marketingk-uchebnyie-posobiya--po-reklame-internet-marke.html> (электронные учебники).
- <http://studentam.net/content/view/515/58/> (электронные учебники).
- www.hospitality.ru
- http://piter-press.ru/thehttp://upravlencam.ru/lit/index.htmlme/upravlenie_menegement.html
- www.marketologi.ru (сайт гильдии маркетологов).
- www.btlregion.ru (всё о BTL).
- <http://marketing.rbc.ru/> (исследования РБК).
- www.gks.ru (Гос. служба статистики).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		
- Знание особенностей маркетинга в гостиничной деятельности, его цели и методологию.	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
- Определять объекты маркетинговой деятельности. Потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом, понятие «гостиничный продукт», его специфические черты	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
- Описывать факторы, формирующие окружающую среду предприятия.	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
- Знать рыночные стратегии маркетинга и их применение предприятием гостеприимства.	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
- Знать основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности развития рынка гостиничных услуг.	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
- Указывать особенности сегментации рынка гостиничных услуг и стратегии охвата целевого рынка.	Ответы на вопросы на знание и понимание 75% правильных ответов	Устный опрос Тестирование по теме
- Знать и перечислять составляющие комплекса маркетинга, его базовые элементы Характерные особенности и принципы формирования комплексного гостиничного продукта.	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
- Определять особенности ценообразования в гостиничном бизнесе: виды тарифных планов и тарифной политика гостиничного предприятия	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
- Оценивать каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг.	Ответы на вопросы на знание и понимание 75% правильных ответов	Устный опрос Тестирование по теме
- Определять основные направления продвижения гостиничного продукта: реклама, «PR», персональные продажи и средства стимулирования сбыта.	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос

- Называть специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта, определять виды стимулирования сбыта.	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
- Определять составляющие элементы фирменного стиля гостиничного предприятия и пути формирования.	Ответы на вопросы на знание и понимание 75% правильных ответов	Устный опрос Тестирование по теме
- Описывать методологию маркетинговых исследований, цели, задачи, объекты и этапы исследований. Определять виды, источники сбора информации.	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
- Определять методы изучения и анализа предпочтений потребителей гостиничных услуг, специфику проведения опросов и составления анкет.	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
- Описывать основные понятия конкурентоспособности гостиничного предприятия и гостиничного продукта. Определять факторы и виды конкуренции, критерии оценки. Объяснять взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.	Ответы на вопросы на знание и понимание 75% правильных ответов	Устный опрос Тестирование по теме
Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины		
- Анализировать состояние спроса потребителей на услуги гостеприимства.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения
- Представить зависимость объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды;	Оценка результатов	Оценка процесса выполнения практической работы
- Определить целевой сегмент потребителей гостиничных услуг.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения
- Решить ситуационные задания на определение использования рыночных концепций маркетинга.	Оценка результатов	Оценка результатов выполнения практической работы
- Определить рыночный жизненный цикл гостиничного продукта и способы его продления.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения
- Разработать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов.	Оценка результатов	Оценка результатов выполнения практической работы
-Разработать рекламное обращение гостиничного предприятия для различных целевых сегментов.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения Оценка результатов

- Сформировать рекламные материалы (брошюру, каталог, буклет и т.д.).	Оценка результатов	Экспертная оценка умения Оценка результатов
- Разработать программу рекламной компании гостиничного предприятия.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения Оценка результатов
- Решать проблему выбора средств распространения рекламы и оценка ее эффективности».	Оценка результатов	Экспертная оценка умения
- Использовать методы поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет».	Оценка результатов	Экспертная оценка умения
- Анализировать рынок гостиничных услуг, для определения инструментов маркетинга, применяемых в гостиничном предприятии.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения Оценка процесса
- Демонстрировать навыки составления анкет.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения Оценка результатов
- Демонстрировать навыки оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»
 / Потимова З.А.
М.П.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 05 ТРЕБОВАНИЯ К ЗДАНИЯМ И ИНЖЕНЕРНЫМ СИСТЕМАМ
ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Разработчик:
Ширькалова Н.М.,
преподаватель,
первая квалификационная
категория

Рабочая программа учебной дисциплины «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- требований профессионального стандарта 33.021 «Горничная», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657
- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО топ-50.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167.
тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, преподаватель, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.05 «ТРЕБОВАНИЯ К ЗДАНИЯМ И ИНЖЕНЕРНЫМ СИСТЕМАМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия» разработана в соответствии с ФГОС по ТОП-50, на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», с учётом требований квалификационных справочников, профессиональных и международных стандартов.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия» входит в обще профессиональный учебный цикл (обще профессиональные дисциплины) учебного плана ОПОП и формирует базовый уровень знаний для овладения обще профессиональными навыками

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Освоение содержания учебной дисциплины «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

Умения	Знания
Определять основные характеристики концепции гостиничного продукта	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий
Анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли	Основные требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия
Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования
Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов.
Презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности	Общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности

<p>Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности</p>	<p>Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.</p>
<p>Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности</p>	<p>Средства профилактики перенапряжения Основы здорового образа жизни; Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности</p>
<p>Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение</p>	<p>Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>
<p>Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы</p>	<p>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
<p>Составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</p>
<p>Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план</p>	<p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить</p>
<p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;</p>	<p>Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.</p>
<p>Составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью</p>	<p>Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</p>
<p>Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план</p>	<p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить</p>

Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.
Составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;	Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.

Содержание учебной дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности «Гостиничное дело» и овладению *профессиональными компетенциями*:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приёма и размещения для поддержания уровня качества.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В процессе освоения учебной дисциплины студент должен овладевать *общими компетенциями*:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студентов **140** часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента **140** час;

самостоятельной работы студента **0** час.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	140
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	140
в том числе:	
часы теории	100
практические занятия, лабораторные работы	40
консультации	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	0
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i>	

2.2 Тематический план

по учебной дисциплине **ОП.05 «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия»** по программе подготовки специалистов среднего звена **43.02.14 Гостиничное дело**

№	Наименование раздела, темы	Объем часов	
		аудиторных	в том числе лаб.-прак. раб.
Раздел 1. Современные принципы проектирования гостиничных зданий		16	
1.1	Особенности туристско-гостиничных комплексов, их организационная структура	2	
1.2	Основные фонды гостиничных предприятий	4	
1.3	Основные понятия проектирования	4	
1.4	Виды проектов.	2	
1.5	Основные принципы проектирования гостиничных предприятий	1	
1.6	Нормативная база проектирования и строительства	1	
1.7	Требования, предъявляемые к зданиям гостиничных предприятий	2	
Раздел 2. Архитектурно-планировочные решения и функциональная организация гостиничных зданий		40	15
2.1	Генеральный план предприятия	2	
2.2	Системы застройки гостиничного предприятия	2	
2.3	Объемно-планировочное решение зданий гостиниц	2	
2.4	Общественная часть гостиницы	4	2
2.5	Жилая часть гостиницы	4	2
2.6	Техническая эксплуатация гостиничных предприятий	4	2
2.7	Технические осмотры	2	
2.8	Ремонт	2	2
2.9	Конструктивные элементы зданий	2	1
2.10	Требования к эксплуатации фундамента	2	1
2.11	Требования к эксплуатации стен	2	1
2.12	Требования к эксплуатации перекрытий	2	1
2.13	Требования к эксплуатации крыши и пола	2	1
2.14	Требования к эксплуатации окон и дверей	2	1
2.15	Требования к эксплуатации витражей	2	
2.16	Требования к эксплуатации балконов, лоджий, эркеров	2	
2.17	Требования к эксплуатации лестниц	2	1
Раздел 3. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и туркомплексов		40	15
3.1	Инженерно-техническое оборудование гостиниц	2	

3.2	Теплоснабжение	2	
3.3	Система холодного водоснабжения	2	1
3.4	Система горячего водоснабжения	2	1
3.5	Система канализации	2	
3.6	Система вентиляции и кондиционирования воздуха	4	1
3.7	Централизованная система пылеудаления	2	
3.8	Энергетическое хозяйство	2	2
3.9	Электрическое освещение	2	2
3.10	Эксплуатация электросетей и электрооборудования	2	1
3.11	Лифтовое оборудование гостиниц	2	
3.12	Система удаления мусора	2	
3.13	Телекоммуникационные системы гостиниц	2	1
3.14	Локальная компьютерная сеть	2	1
3.15	Системы безопасности	4	2
3.16	Система пожарной сигнализации	2	1
3.17	Система оснащения конференц-залов	4	2
Раздел 4. Профессиональное технологическое оборудование гостиниц		8	
4.1	Классификация уборочных машин и механизмов	2	
4.2	Достоинства специализированного гостиничного оборудования	4	
4.3	Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов	2	
Раздел 5. Оборудование службы приема и размещения		6	
5.1	Оборудование службы приема и размещения	4	
5.2	Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения	2	
Раздел 6. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц		30	10
6.1	Интерьер и его влияние на качество обслуживания	2	
6.2	Экстерьер здания гостиницы	2	
6.3	Цветовое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц	4	2
6.4	Световое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц	4	2
6.5	Виды освещения и осветительных приборов	4	2
6.6	Использование искусственного освещения в гостинице	2	
6.7	Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц	4	2
6.8	Текстильные материалы в интерьере гостиниц	4	2
6.9	Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц	2	
6.10	Декоративное оформление помещений в гостинице	2	
Всего часов:		140	40

2. Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Основные принципы проектирования гостиничных предприятий

Особенности туристско-гостиничных комплексов, их организационная структура

Основные фонды гостиничных предприятий

Основные понятия проектирования

Виды проектов

Основные принципы проектирования гостиничных предприятий
Нормативная база проектирования и строительства
Требования, предъявляемые к зданиям гостиничных предприятий

Раздел 2. Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов

Генеральный план предприятия
Системы застройки гостиничного предприятия
Объемно-планировочное решение зданий гостиниц
Общественная часть гостиницы
Жилая часть гостиницы
Техническая эксплуатация гостиничных предприятий
Технические осмотры
Ремонт
Конструктивные элементы зданий
Требования к эксплуатации фундамента
Требования к эксплуатации стен
Требования к эксплуатации перекрытий
Требования к эксплуатации крыши и пола
Требования к эксплуатации окон и дверей
Требования к эксплуатации витражей
Требования к эксплуатации балконов, лоджий, эркеров
Требования к эксплуатации лестниц

Практическая работа:

Составление схемы проекта общественной части гостиницы
Составление схемы проекта жилой части гостиницы
Семинар по теме: «Нормативная документация по порядку ввода в эксплуатацию зданий и сооружений гостиниц и гостиничных комплексов»
Составление графика ремонтных работ в гостиничном комплексе
Изучение конструктивных элементов зданий
Изучение и разработка требований к эксплуатации фундамента, стен, перекрытий, крыши и пола, окон и дверей, балконов, лестниц здания гостиницы.

Раздел 3. Инженерно-техническое оснащение гостиниц и тур комплексов

Инженерно-техническое оборудование гостиниц
Теплоснабжение
Система холодного водоснабжения
Система горячего водоснабжения
Система канализации
Система вентиляции и кондиционирования воздуха
Централизованная система пылеудаления
Энергетическое хозяйство
Электрическое освещение
Эксплуатация электросетей и электрооборудования
Лифтовое оборудование гостиниц
Система удаления мусора
Телекоммуникационные системы гостиниц
Локальная компьютерная сеть
Системы безопасности
Система пожарной сигнализации
Система оснащения конференц-залов

Практическая работа:

Составление и решение тестов по теме «Система холодного и горячего водоснабжения»
Решение контрольных вопросов по теме «Система вентиляции и кондиционирования воздуха»
Разбор и решение производственных ситуаций, связанных с неисправностями инженерно-технического оборудования
Составление кроссворда по теме «Электрическое освещение»
Решение производственных ситуаций, связанных с использованием ресурсосберегающих технологий
Изучение системы безопасности в гостинице
Оснащение конференц-залов, разработка схемы проекта конференц-зала в гостинице

Раздел 4. Профессиональное технологическое оборудование гостиниц

Классификация уборочных машин и механизмов

Достоинства специализированного гостиничного оборудования

Правила эксплуатации уборочных машин и механизмов

Раздел 5. Оборудование службы приема и размещения

Оборудование службы приема и размещения

Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения

Раздел 6. Оформление жилых и общественных помещений гостиниц

Интерьер и его влияние на качество обслуживания

Экстерьер здания гостиницы

Цветовое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц

Световое решение интерьера жилых и общественных помещений гостиниц

Виды освещения и осветительных приборов

Использование искусственного освещения в гостинице

Мебель в жилых и общественных помещениях гостиниц

Текстильные материалы в интерьере гостиниц

Использование элементов природы при оформлении интерьеров гостиниц

Декоративное оформление помещений в гостинице

Практическая работа:

Выбор цветовой гаммы в оформлении интерьера конкретных помещений

Подбор текстильных материалов для интерьера гостиниц

Подбор осветительных приборов для разных категорий номеров и отдельных помещений комнат

Составление схемы расстановки мебели с учетом стиля гостиницы и функционального назначения помещения

Создание фирменного стиля гостиничного предприятия

Составление схемы планировки жилых помещений в гостинице

Решение контрольных вопросов по темам раздела.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной дисциплины осуществляется на базе учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет. В кабинете имеется мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

Оборудование учебного кабинета:

- стол учительский
- учебные столы -15 шт.
- стулья -30 шт.
- торговое оборудование (витрины, прилавки, горки, вешала)
- шкаф для дидактического материала
- учебная доска
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. В.А. Комков Техническая эксплуатация зданий и сооружений: Уч. для средних проф.-техн. уч. заведений / В.А. Комков, С.И. Рощина, Н.С. Тимахова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
2. М.В. Яковлева Обследование технического состояния зданий и сооружений: Учебное пособие / М.В. Яковлева, Е.А. Фролов, А.Е. Фролов.- М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2017 год.

Дополнительные источники:

1. Основы архитектурных зданий и сооружений.- Ростов н/Д "Феникс", 2014 год
Е.С. Агранович-Понамарева. Интерьер и предметный дизайн жилых зданий. Ростов н/Д "Феникс", 2013 год
2. Романов В.А. и др. Гостиничные комплексы. МарТ Ростов-н/Д, 2013 год
3. Овчаров А.О. Туристский комплекс России.- М. ИНФРА-М. 2014 год
4. Гаврилова А.Е. Деятельность административно - хозяйственной службы.- М.: Академия, 2012 год.

Интернет-источники

1. <http://www.russiatourism.ru>
2. <http://www.hotelmaster.ru>
3. <http://www.hotres.ru>
4. <http://www.hotelline.ru>
5. <http://www.frontdesk.ru>
6. <http://ps-hotel.ru> Техническое оснащение гостиничных номеров.
7. <http://hotelexecutive.ru/>
8. <http://service-school72.ru/>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- концепцию обеспечения безопасности гостиничных предприятий- основные требования к зданиям гостиниц и туристических комплексов;- типовые архитектурно-планировочные решения и функциональную организацию зданий гостиниц и туристических комплексов;- состав инженерных служб гостиничных комплексов- требования к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов- порядок оперативного реагирования в случае нарушения в системах жизнеобеспечения;- основы охраны здоровья, санитарии и гигиены	<p>Характеристики демонстрируемых знаний</p>	<p>Устный опрос Оценка выполнения ситуационных задач Оценка результатов деятельности при участии в деловой игре Оценка результатов деятельности при участии в ролевой игре Оценка внеаудиторной самостоятельной работы Тестирование</p>
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих;- контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;	<p>Характеристики демонстрируемых умений</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы Оценка внеаудиторной самостоятельной работы</p>

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»
 / Потимова З.А. /
М.П.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 07 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ
ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Разработчик:
Ширькалова Н.М.,
преподаватель,
первая квалификационная
категория

Рабочая программа учебной дисциплины «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- Примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- требований профессионального стандарта 33.021 «Горничная», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657
- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО топ-50.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167.
тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, преподаватель, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.07 «ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» разработана в соответствии с ФГОС по ТОП-50, на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», с учётом требований квалификационных справочников, профессиональных и международных стандартов.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» входит общепрофессиональный учебный цикл (обще профессиональные дисциплины) учебного плана ОПОП и формирует базовый уровень знаний для овладения обще профессиональными навыками

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Освоение содержания учебной дисциплины «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

Умения	Знания
Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий	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 разработки бизнес-идей и бизнес-плана. Структура плана для решения задач Порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей
Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования
Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности

<p>Излагать свои мысли на государственном языке</p> <p>Оформлять документы</p>	<p>Особенности социального и культурного контекста</p> <p>Правила оформления документов</p>
<p>Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей. Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями. Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.</p>	<p>Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела. Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.</p>
<p>Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи</p> <p>Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности</p> <p>Оформлять бизнес-план</p> <p>Рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования</p>	<p>Основы предпринимательской деятельности</p> <p>Основы финансовой грамотности</p> <p>Правила разработки бизнес-планов</p> <p>Порядок выстраивания презентации</p> <p>Кредитные банковские продукты</p>
<p>Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами</p>	<p>Методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</p>
<p>Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами</p>	<p>Методы планирования труда работников службы питания; структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале;</p>
<p>Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами</p>	<p>Методы планирования труда работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; структуру и место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;</p>
<p>Планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>планировать и прогнозировать продажи;</p>	<p>Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;</p> <p>рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка;</p> <p>виды каналов сбыта гостиничного продукта</p>

Содержание учебной дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности «Гостиничное дело» и овладению *профессиональными компетенциями*:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

В процессе освоения учебной дисциплины студент должен овладевать *общими компетенциями*:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студентов **64** часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента **44** час;

самостоятельной работы студента **20** час.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	64
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	44
в том числе:	
часы теории	34
практические занятия, лабораторные работы	10
консультации	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	0
<i>Итоговая аттестация в форме <u>Дифференцированного зачёта</u></i>	

2.2 Тематический план

по учебной дисциплине **ОП.07 «Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса»** по программе подготовки специалистов среднего звена **43.02.14 Гостиничное дело**

№	Наименование раздела, темы	Объем часов		Самост. работа
		Теоретич. часы	Прак. раб.	
Раздел 1. Содержание предпринимательской деятельности		10		5
1.1.	Понятия и сущность предпринимательства.	2		
1.2.	Типы и виды предпринимательства. Предпринимательская деятельность малых предприятий	2		
1.3.	Сущность предпринимательской среды. Внешняя и внутренняя предпринимательская среда.	2		
1.4.	Объекты и субъекты предпринимательской деятельности..	2		
1.5.	Товар как объект предпринимательской деятельности.	2		
	<i>Самостоятельная работа:</i> «Выполнение проектной работы «100 идей, которые потрясли мир. Товары с коротким жизненным циклом. Товары, которые никогда не уйдут с рынка. Товары, которые исчезнут из обращения в ближайшее будущее».			5
Раздел 2. Предпринимательская идея и её выбор		6		6
2.1.	Предпринимательская идея и её выбор. Методы выработки предпринимательских идей	2		2
2.2.	Процесс генерации предпринимательской идеи. Основные типы ключевых факторов успеха.	2		
2.3.	Основные стадии жизненного цикла товара.	2		4
	<i>Самостоятельная работа:</i> «Изучение новых конкурентных бизнес-идей новых форматов предприятий индустрии гостеприимства в России и за рубежом»			
	<i>Самостоятельная работа:</i> «Выработка предпринимательской идеи. Моделирование отличий товара (услуги), лежащего в основе деловой идеи. Конкурентный лист. Товарные характеристики. Позиционирование товара»			
Раздел 3. Состояние собственного дела		6	2	4
3.1.	Новые бизнес-модели. Стратегия достижения успеха.	2		4
3.2..	Основные этапы создания предпринимательской единицы	2		
3.3	Финансовое обеспечение деятельности предпринимательской единицы	2		
3.4.	<i>Практическая работа:</i> Расчёт размеров выплат по процентным ставкам кредитования, лизинговым операциям, договорам франчайзинга		2	
	<i>Самостоятельная работа:</i> «Создание нового предприятия. Подготовка пакета документов для государственной регистрации			
Раздел 4. Технология бизнес-планирования		10	8	5
4.1.	Назначение, цели и задачи бизнес-планирования. Методика разработки бизнес-плана.	2		

4.2.	Разработка концепции бизнес-плана. Резюме бизнес-плана. Инвестиционное предложение.	2		
4.3.	План маркетинга	2		
4.4.	План производства	2		
4.5.	Финансовый план	2		
4.6.	<i>Практическая работа:</i> «Разработка маркетингового плана»		2	
4.7.	<i>Практическая работа:</i> «Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия. Расчёт потребности проектируемого предприятия в трудовых и материальных ресурсах»		2	
4.8.	<i>Практическая работа:</i> «Разработка финансового плана»		2	
4.9.	<i>Практическая работа:</i> «Подготовка инвестиционного предложения»		2	
	<i>Самостоятельная работа:</i> Разработка концепции гостиничного предприятия. Презентация идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности (подготовка к дифференцированному зачёту)			5
	Дифференцированный зачёт	2		
	Всего часов:	34	10	20
		44		

2. Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Содержание предпринимательской деятельности

Понятия и сущность предпринимательства. Условия для развития предпринимательской деятельности: экономические, социальные и правовые. Цели и задачи предпринимательства. Принципы, признаки, функции предпринимательства. Предпринимательская деятельность и предпринимательские отношения. Типы и виды предпринимательства. Производственное, коммерческое предпринимательство. Финансовое предпринимательство. Консультационное предпринимательство. Предпринимательская деятельность малых предприятий. Юридические основания для открытия предпринимательской деятельности. Сущность предпринимательской среды. Внешняя и внутренняя предпринимательская среда. Объекты и субъекты предпринимательской деятельности. Предприниматель, потребитель, наемный работник, государство как субъекты предпринимательской деятельности. Портрет современного предпринимателя. Основные составляющие современной концепции деловых качеств предпринимателя. Товар как объект предпринимательской деятельности. Свойства товара. Потребительская ценность товара. Понятие уникального торгового предложения уникального торгового предложения. Закономерности создания новых товаров.

- *Самостоятельная работа:* «Выполнение проектной работы «100 идей, которые потрясли мир. Товары с коротким жизненным циклом. Товары, которые никогда не уйдут с рынка. Товары, которые исчезнут из обращения в ближайшее будущее»

Раздел 2. Предпринимательская идея и её выбор

Предпринимательская идея и её выбор. Источники формирования предпринимательских идей. Методы выработки предпринимательских идей. Процесс генерации предпринимательской идеи. Общая схема предпринимательских действий. Основные типы ключевых факторов успеха. Основные стадии жизненного цикла товара: генерирование деловой идеи, экспертная оценка идей, сбор и анализ рыночной информации, экспертная оценка информации, полученной в процессе осмысления идеи, принятие предпринимательского решения. разработка товарной модификации, ввод товара.

- *Самостоятельная работа:* «Изучение новых конкурентных бизнес-идей новых форматов предприятий индустрии гостеприимства в России и за рубежом»

- *Самостоятельная работа:* «Выработка предпринимательской идеи. Моделирование отличий товара (услуги), лежащего в основе деловой идеи. Конкурентный лист. Товарные характеристики. Позиционирование товара»

Раздел 3. Состояние собственного дела

Новые бизнес-модели. Стратегия достижения успеха. Создание собственного дела. Общие условия и принципы. Правила start-up. Основные этапы создания предпринимательской единицы. Порядок создания нового предприятия и его государственной регистрации. Финансовое обеспечение деятельности предпринимательской единицы. Основные источники финансирования предпринимательской единицы: банковские и коммерческие кредиты, лизинг, франчайзинг. Венчурное финансирование. Бизнес-ангелы

- *Практическая работа:* «Расчёт размеров выплат по процентным ставкам кредитования, лизинговым операциям, договорам франчайзинга»
- *Самостоятельная работа:* «Создание нового предприятия. Подготовка пакета документов для государственной регистрации»

Раздел 4. Технология бизнес-планирования

Назначение, цели и задачи бизнес-планирования. Функции бизнес-планов. Внутренние и внешние адресаты бизнес-планов. Виды бизнес-планов. Структура бизнес-плана. Краткое содержание разделов бизнес-плана. Методики разработки бизнес-плана. Разработка концепции бизнес-плана. Основные направления и характеристики планируемой деятельности. Характеристика предприятия, планирующего производство (продажу) продукции (услуг). Определение миссии (философии) предприятия. Цели бизнеса. Функции целей бизнеса. Определение целей разработки бизнес-плана. План маркетинга. План производства (Эксплуатационная программа гостиничного предприятия). Потребность в материальных и трудовых ресурсах. структура (суть проекта; эффективность проекта, сведения о фирме; план действий; назначение, цели и задачи написания. Финансовый план. Потребность в капитале и источниках финансирования (план возврата кредита). Резюме бизнес-плана. Инвестиционное предложение.

- *Практическая работа:* «Разработка маркетингового плана»
- *Практическая работа:* «Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия. Расчёт потребности проектируемого предприятия в трудовых и материальных ресурсах»
- *Практическая работа:* «Разработка финансового плана»
- *Практическая работа:* «Подготовка инвестиционного предложения»
- *Самостоятельная работа:* Разработка концепции гостиничного предприятия. Презентация идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности (подготовка к дифференцированному зачёту).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной дисциплины осуществляется на базе учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет. В кабинете имеется мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

Оборудование учебного кабинета:

- стол учительский
- учебные столы -15 шт.
- стулья -30 шт.
- торговое оборудование (витрины, прилавки, горки, вешала)
- шкаф для дидактического материала
- учебная доска
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. А.Ю Баранова Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма: Учебное пособие / А.Ю Баранова.- М.: НИЦ ИНФРА-М,2017 год.
2. Е. И. Мазилкина Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие / Мазилкина
3. Е.И.-М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016 год
4. Е.П. Губин Предпринимательское право Российской Федерации: Учебник / Губин Е.П., Лахно П.Г.,-3-е изд., перераб. идоп.-М.:Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2017 год
5. Е.П. Губин Предпринимательское право Российской Федерации: Учебник / Губин Е.П., Лахно П.Г.,-3-е изд., перераб. идоп.-М.:Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2017 год
6. Э.А. Арустамов Основы бизнеса Учебник / Э.А Арустамов.-3-е изд., перераб. и доп.-М.: Издательско-торговая корпорация “Дашков и К”, 2017 год.

Дополнительные источники:

1. Крутик А.Б., Решетова М.В. Предпринимательство в сфере сервиса. Учебник. М.: АКАДЕМИЯ, 2011.
2. Кузьмина, Е. Е. Предпринимательская деятельность: учебное пособие для СПО / Е. Е. Кузьмина, Л. П. Кузьмина. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 508 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9349-3. <https://www.biblio-online.ru/viewer/ВСЕЕЕ5Е0-98ЕF-4ЕВF-A114-ADF030C3D856#page/1>
3. Чеберко, Е. Ф. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для СПО / Е. Ф. Чеберко. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 219 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-05041-7. <https://www.biblio-online.ru/viewer/BB07BF60-B058-4FEB-8C8F-00FA1BEF9839#page/1>

Интернет-источники

- <http://do.rksi.ru/library/courses/osnpred/book.dbk> Машерук Е.М. Основы предпринимательства. Дистанционный курс
- http://www.petrograd.biz/business_manual/business_13.php Мельников М.М.

<http://www.mybiz.ru/> Свой бизнес/электронный журнал.

<http://www.registriruisam.ru/index.html> Документы для регистрации и перерегистрации ООО (в соответствии с ФЗ-312) и ИП. Рекомендации по выбору банка и открытию расчетного счета.

http://productm.ru/books/business_structure/book7/p10/

Мультимедийное модульное издание «Строим отель» People & Life media group, 2009

<http://royallib.ru/> О.Бекетова Бизнес-планирование. Конспект лекций Электронный учебник

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины	Характеристика демонстрируемых знаний	Например: тестирование
Содержание предпринимательской деятельности Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Предпринимательская идея и ее выбор Порядок оценки инвестиционной привлекательности разработанных бизнес-идей	Соответствие критериям оценки	Выбор предпринимательской идеи, презентация, обоснование
Создание собственного дела. Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия. Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.	Соответствие критериям оценки	Ситуационная задача
Экономическая безопасность предпринимательской единицы Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Технология бизнес-планирования Основа предпринимательской деятельности Основа финансовой грамотности Правила разработки бизнес-планов Порядок выстраивания презентации Кредитные банковские продукты	Соответствие критериям оценки	Ситуационная задача

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»
 / Потимова З.А. /
М.П.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 08 БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Разработчик:
Ковалев А.В.,
преподаватель

Камышлов,
2018 год

Рабочая программа учебной дисциплины «Безопасность жизнедеятельности» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- Примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО топ-50.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167.
тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ковалёв Александр Васильевич, преподаватель

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.08 «БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Безопасность жизнедеятельности» разработана в соответствии с ФГОС по ТОП-50, на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», с учётом требований квалификационных справочников, профессиональных и международных стандартов.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Безопасность жизнедеятельности» входит общепрофессиональный учебный цикл (обще профессиональные дисциплины) учебного плана ОПОП и формирует базовый уровень знаний для овладения общепрофессиональными навыками

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Освоение содержания учебной дисциплины «Безопасность жизнедеятельности» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

Умения	Знания
организовывать и проводить мероприятия по защите населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций;	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;
предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту;	основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации; основы военной службы и обороны государства;
использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения;	задачи и основные мероприятия гражданской обороны;
применять первичные средства пожаротушения;	способы защиты населения от оружия массового поражения;
ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности;	меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах
применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью;	организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на неё в добровольном порядке;
владеть способами бесконфликтного общения и саморегуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях	основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящих на вооружении (оснащении) воинских подразделений,

военной службы;	в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО;
оказывать первую помощь пострадавшим;	область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы
	порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим

В процессе освоения учебной дисциплины студент должен овладевать *общими компетенциями*:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студентов **102** часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента **68** часов;

самостоятельной работы студента **34** часа.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	102
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	68
в том числе:	
часы теории	40
практические занятия, лабораторные работы	28
консультации	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	34
<i>Итоговая аттестация в форме <u>Дифференцированного зачёта</u></i>	

2.2 Тематический план

по учебной дисциплине **ОП.08 «Безопасность жизнедеятельности»** по программе подготовки специалистов среднего звена **43.02.14 Гостиничное дело**

Разделы	Темы	Объем часов		
		Аудитор- ной нагрузк и	Из них прак- тики	Само- стоят. работа
Раздел 1. Человек и среда обитания.	1.1.Окружающая среда обитания и факторы, влияющие на здоровье работоспособность человека. Источники опасностей и негативные факторы производственной среды.	1		
	1.2 Защита человека от опасных и вредных производственных факторов.	1	1	
	1.3 Воздействие на человека электрического тока и защита от поражения им.	1	1	
	1.4 Пожарная безопасность. Правила дорожного движения.	1		
		4	2	
Раздел 2. Защита населения и территорий от ЧС мирного и военного времени.	2.1 Характеристика ЧС природного и техногенного характера.	2	1	1
	2.2 Защита населения и территории от ЧС природного характера	1	1	1
	2.3 Защита населения и территории от ЧС техногенного характера	1	1	1
	2.4 Приборы радиационной и химической разведки и контроля. Правила поведения и действия людей в зонах радиоактивного, химического заражения и в очаге биологического заражения.	1	1	1
	2.5 Средства индивидуальной защиты от оружия массового поражения. Отработка норматива по надеванию противогаза и ОЗК	1	1	1
	2.6 Обеспечение устойчивости работы объектов экономики при ЧС.	1	1	1
	2.7 Предназначение и задачи ГО	1		1
	2.8 ГО как система мер по защите населения в военное время.	1		1
	2.9 Структура и органы управления ГО	1	1	1

	2.10 Организация защиты обучающихся ОУ от ЧС в мирное и военное время.	1		1
		11	7	10
Раздел 3. Основы медицинских знаний и правила оказания первой медицинской помощи	3.1 Первая медицинская помощь при кровотечениях.	1	1	1
	3.2 Первая медицинская помощь при ушибах, растяжениях, вывихах и переломах.	1	1	1
	3.3 Первая медицинская помощь при черепно-мозговой травме и повреждении позвоночника.	1	1	1
	3.4 Первая медицинская помощь при травмах груди, живота и области таза.	1	1	1
	3.5 Первая медицинская помощь при травматическом шоке.	1	1	1
	3.6 Первая медицинская помощь при попадании в полости носа, глотку, пищевод и верхние дыхательные пути инородных тел.	1	1	1
		6	6	6
Раздел 4. Основы военной службы	4.1 Вооруженные силы РФ – защитники нашего Отечества.	2		
	4.2 История создания вооруженных сил	2		1
	4.3 Организационная структура вооруженных сил. Виды вооруженных сил, рода войск. История их создания и предназначения.	2		
	4.4. Другие войска их состав и предназначение	2		1
	4.5. Боевые традиции вооруженных сил	2		
	4.6. Патриотизм и верность воинскому долгу- основные качества защитника Отечества	1		1
	4.7. Организация медицинского освидетельствования и медицинского обследования граждан при постановке их на воинский учет.	1		1
	4.8. Символы воинской чести	2	1	1
	4.9. Основные понятия о воинской обязанности	2		1
	4.10. Обязательная подготовка граждан к военной службе	1		1
	4.11. Как стать офицером Российской армии	1		1

4.12. Военнослужащий патриот, с честью и достоинством несущий звание защитника отечества	2		1
4.13. Требование воинской деятельности, предъявляемые к моральным и профессиональным качествам гражданина	2		1
4.14. Основы подготовки к военной службе. Начальная военная подготовка. Размещение и быт военнослужащих	2	1	1
4.15. Суточный наряд, обязанности лиц суточного наряда	2	1	1
4.16. Суточный наряд роты. Воинская дисциплина. Караульная служба. Обязанности и действия часового	2		1
4.17. Строевая подготовка	4	2	
4.18. Огневая подготовка. Материальная часть автомата Калашникова. Подготовка автомата к стрельбе. Ведение огня из автомата.	4	2	1
4.19. Тактическая подготовка.	2	2	1
4.20. Правовые основы военной службы: Конституция РФ, Федеральные законы «Об обороне», «О статусе военнослужащих», «О воинской обязанности и воинской службе»	2	2	1
4.21. Общевоинские уставы ВС РФ- закон воинской жизни	2	1	1
4.22. Воинская присяга- клятва воина на верность Родине России	2	1	1
4.23. Прохождение военной службы по контракту	1		1
4.24. Права и ответственность военнослужащих.	1		
	46	13	18
	Дифференцированный зачёт:	1	
	Всего часов:	68	28
		34	

2.3. Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Человек и среда обитания.

Окружающая среда обитания и факторы, влияющие на здоровье работоспособность человека. Источники опасностей и негативные факторы производственной среды. Обеспечение безопасности при неблагоприятной экологической обстановке, при эпидемии. Обеспечение безопасности при нахождении на территории ведения боевых действий и при неблагоприятной социальной обстановке. Защита человека от опасных и вредных производственных факторов. Воздействие на человека электрического тока и защита от поражения им. Пожарная безопасность. Правила дорожного движения.

Практическая работа:

- «Порядок использования первичных средств пожаротушения»
- «Средства индивидуальной защиты. Коллективные средства защиты».
- «Требования безопасности к технологическим процессам».

Самостоятельная работа:

- Сообщение на тему «Окружающая среда обитания, источники опасностей и негативные факторы производственной среды»
- Сообщение на тему «Воздействие на человека электрического тока и защита от поражения им».
- Сообщение на тему «Защита человека от опасных и вредных производственных факторов»
- Презентация на тему «Пожарная безопасность».
- Презентация на тему «Правила дорожного движения»

Раздел 2. Защита населения и территорий от ЧС мирного и военного времени.

Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций. Ядерное, химическое и биологическое оружие. Средства индивидуальной защиты от оружия массового поражения. Средства коллективной защиты от оружия массового поражения. Приборы радиационной и химической разведки и контроля. Правила поведения и действия людей в зонах радиоактивного, химического заражения и в очаге биологического поражения. Защита населения и территорий при стихийных бедствиях. Защита населения и территорий при авариях (катастрофах) на транспорте, производственных объектах.

Практическая работа:

- «Средства индивидуальной защиты от оружия массового поражения. Отработка нормативов по надеванию противогаза и ОЗК»;
- «Порядок использования первичных средств пожаротушения»
- «Средства индивидуальной защиты. Коллективные средства защиты».
- «Требования безопасности к технологическим процессам»
- «Эвакуация обучающихся из учебного корпуса техникума при ЧС в мирное и военное время».
- «Эвакуация обучающихся с территории техникума по ул. Ленина 15 при ЧС техногенного характера».
- «Эвакуация обучающихся из общежития при пожаре».

Самостоятельная работа:

- Сообщение на тему «Защита населения от ЧС природного характера»
- Сообщение на тему «Защита населения от ЧС техногенного характера»
- Сообщение на тему «Предназначение и задачи ГО»
- Сообщение на тему «Средства индивидуальной и коллективной защиты»
- Сообщение на тему «Защитные сооружения ГО»

Раздел 3. Основы медицинских знаний и правила оказания первой медицинской помощи

Здоровье человека и здоровый образ жизни. Здоровье – одна из основных ценностей человека. Здоровье физическое и духовное, их взаимосвязь и влияние на жизнедеятельность человека. Общественное здоровье.

Правильное чередование физических и умственных нагрузок. Рациональный режим дня.

Факторы, формирующие здоровье, и факторы, разрушающие здоровье. Вредные привычки и их влияние на здоровье, профилактика злоупотребления психо-активными веществами
Правовые основы оказания первой медицинской помощи. Первая медицинская помощь при ранениях. Первая (доврачебная) помощь при травмах, ожогах, поражении электрическим током, утоплении, перегревании, переохлаждении, обморожении, общем замерзании. Первая (доврачебная) помощь при отравлениях.

Практическая работа:

- «Порядок оказания первой медицинской помощи при кровотечениях, наложение жгута, наложение давящей повязки, наложение бинта».
- «Порядок оказания первой медицинской помощи при вывихах и переломах, проведение обездвиженности конечности используя косынку, шину и другие подручные средства».
- «Порядок оказания первой медицинской помощи при черепно-мозговой травме и повреждении позвоночника».
- «Первая медицинская помощь при травмах груди, живота и области таза».
- «Первая медицинская помощь при травматическом шоке».
- «Первая медицинская помощь при попадании в полости носа, глотку, пищевод и верхние дыхательные пути инородных тел».
- «Порядок оказания первой медицинской помощи при остановке сердца, проведение реанимации на манекен-тренажере «Максим»

Самостоятельная работа:

- Сообщение на тему «Виды ран. Признаки артериального кровотечения»
- Сообщение на тему «Порядок оказания первой медицинской помощи при черепно-мозговой травме и повреждении позвоночника»
- Презентация на тему «Порядок оказания первой медицинской помощи при сердечной недостаточности и инсульте»
- Презентация на тему «Порядок оказания первой медицинской помощи при ожогах»
- Презентация на тему «Порядок оказания первой медицинской помощи при укусах змеи»

Раздел 4. Основы военной службы

Гражданская оборона — составная часть обороноспособности страны.

Гражданская оборона, ее структура и цели и задачи по защите населения от опасностей, возникающих при ведении военных действий или вследствие этих действий. Вооруженные Силы РФ - основа обороны РФ. Функции и основные задачи современных Вооруженных Сил России, их роль в системе обеспечения национальной безопасности страны. Состав и структура Вооруженных сил России. Организация и порядок призыва граждан на военную службу, и поступление на нее в добровольном порядке. Терроризм как серьезная угроза национальной безопасности России
Проявление терроризма в России. Виды терроризма. Борьба с терроризмом. Террористические организации. Тематика практических занятий. Подготовка данных использования инженерных сооружений для защиты работающих и населения от чрезвычайных ситуаций. Организация получения средств индивидуальной защиты в чрезвычайных ситуациях. Изучение материальной части, сборка, разборка автомата. Отработка строевой стойки и поворотов на месте. Повороты в движении. Построение и отработка движения походным строем. Отработка движений строевым и походным шагом, бегом, шагом на месте.

Самостоятельная работа:

- Сообщение на тему «Военнослужащий-патриот несущий звание защитника Отечества»
- Сообщение на тему «Требования воинской деятельности, предъявляемые к физическим, психологическим и профессиональным качествам военнослужащего»
- Сообщение на тему «Основные виды военных образовательных учреждений профессионального образования»
- Сообщение на тему «Правила приема граждан в военные образовательные учреждения профессионального образования»

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Помещение кабинета основ безопасности жизнедеятельности удовлетворяет требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

Кабинет оснащен учебной мебелью и техническими средствами обучения. В кабинете имеется мультимедийное оборудование, при помощи которого участники образовательного процесса просматривают визуальную информацию по основам безопасности жизнедеятельности, презентации, видеоматериалы, иные документы.

Оборудование учебного кабинета:

рабочее место преподавателя;

посадочные места по числу обучающихся;

доска демонстрационная;

комплект учебно-методической пособий (учебники и учебные пособия, инструкции к практическим работам)

Антенна

МВВ

Видеокассета

Дозиметр бытовой ИЖ-6

Командирский ящик Компас

Кресло

Лампа настольная

Мегафон

Огнетушитель порошковый

Огнетушитель углекислотный

Пневматическая винтовка

Пневматическая винтовка ИЖ 38

Пневматический пистолет

Стенд по НВП

Труба подзорная

Часы

Штора

Экран

Тренажёр Максим

Тренажер Максим I

Автомат ММГ АК-74 №1112449

Доска 5-поверх. 3*1 зеленая

Макет ММГ-автомат №03141933

Макет ММГ-АКС №04143471

Видеомагнитофон Рооддер 7200

Плакаты по темам

УМК по предмету

Персональный компьютер (рабочее место преподавателя)

Мультимеда

- комплект учебно-наглядных пособий (плакаты по символам воинской части, званиям, и др.

- средства индивидуальной защиты

- приборы ГО;

- индивидуальные противохимические пакеты;

- аптечка медицинская

- носилки;

- комплект шин.

Технические средства обучения:

- компьютер с программным обеспечением;

- проектор мультимедийный с экраном;
- телевизор с видеомангитофоном и DVD-проигрывателем
- диапроектор «Лектор»; - комплект фильмов; - манекен-тренажер «Максим».

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Арустамов Э. А., Безопасность жизнедеятельности / Волощенко А.Е., Прокопенко Н.А., Косолапова Н.В.; Под ред. Арустамова Э.А., - 20-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2018 год.
2. Мельников В.П., Куприянов А.И., и др. Безопасность жизнедеятельности: Учебник/ -М.: КУРС: Инфра-М, 2017 год.
3. Персиянов В. В. Безопасность жизнедеятельности : учеб. пособие / Л.Л. Никифоров, В.В. Персиянов. — М. : ИНФРА-М, 2018 год.
4. Чибишев Н.Н. Обеспечение безопасности при чрезвычайных ситуациях: Учебник / Бондаренко В.А., Евтушенко С.И., Лепихова В.А., - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.

Дополнительные источники:

1. Федеральные законы «О статусе военнослужащих», «О воинской обязанности и военной службе», «Об альтернативной гражданской службе», «О внесении изменений в Федеральный закон «О воинской обязанности и военной службе» № 61-ФЗ и статью 14 Закона РФ «Об образовании», «О противодействии терроризму» // Собрание законодательства Российской Федерации: официальное издание. – М., 2013 год.
2. Большой энциклопедический словарь. – М., 2004 год
3. Основы подготовки к военной службе: Кн. для учителя / В.А. Васнев, С.А. Чиненный. М., 2005 год.
4. Отечественные награды / В.А. Дуров. М.: Просвещение, 2005 год
5. Конституция Российской Федерации (действующая редакция).
6. Концепция национальной безопасности Российской Федерации // Вестник военной информации. – 2000. – № 2.

Интернет-источники

- База данных информационной системы «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» <http://window.edu.ru/>
- Официальный сайт МЧС РФ [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.mchs.gov.ru>.
- Университетская информационная система «РОССИЯ» <http://uisrussia.msu.ru/>
- Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» <http://нэб.рф/>
- Энциклопедия безопасности жизнедеятельности [Электронный ресурс]. — URL: <http://bzhde.ru>.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований

Результаты (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки
1	2
<p>Раздел 1. Человек и среда обитания. <i>Умеет:</i> организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций; предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту; применять первичные средства пожаротушения. <i>Знает:</i> основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации; меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах.</p>	<p>Тестирование, письменные работы, устный опрос, контроль правильности выполнения практических заданий и самостоятельных работ.</p>
<p>Раздел 2. Защита населения и территорий от ЧС мирного и военного времени. <i>Умеет:</i> организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций; использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения. <i>Знает:</i> 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; способы защиты населения от оружия массового поражения.</p>	<p>Тестирование, устный опрос, письменные работы, контроль правильности выполнения практических заданий.</p>
<p>Раздел 3. Основы медицинских знаний и здорового образа жизни. <i>Умеет:</i> оказывать первую помощь пострадавшим; <i>Знает:</i> порядок и правила оказания первой помощи пострадавшим.</p>	<p>Текущий контроль в форме оценки выполнения практических заданий.</p>

<p style="text-align: center;">Результаты (освоенные умения, усвоенные знания)</p>	<p style="text-align: center;">Формы и методы контроля и оценки</p>
<p style="text-align: center;">1</p>	<p style="text-align: center;">2</p>
<p>Раздел 4. Основы военной службы</p> <p><i>Умеет:</i> организовывать и проводить мероприятия по военно-патриотическому воспитанию</p> <p><i>Знает:</i> Историю вооруженных сил России Организационную структуру их предназначение, их роль в обеспечении национальной безопасности, знает, что такое патриотизм память поколений дружба и войсковое товарищество, чтит боевое знамя ордена соблюдает ритуалы вооруженных сил</p>	<p>Тестирование, устный опрос, письменные работы, контроль правильности выполнения практических заданий.</p>

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»

М.П.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 09 ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Разработчик:
Ширькалова Н.М.,
преподаватель,
первая квалификационная
категория

Камышлов,
2018 год

Рабочая программа учебной дисциплины «География туризма» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- Примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- требований профессионального стандарта 33.021 «Горничная», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657
- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО топ-50.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167.
тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, преподаватель, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.09 «ГЕОГРАФИЯ ТУРИЗМА»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП 09. «География туризма» разработана в соответствии с ФГОС по ТОП-50, на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», с учётом требований квалификационных справочников, профессиональных и международных стандартов.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «География туризма» входит общепрофессиональный учебный цикл (общепрофессиональные дисциплины) учебного плана ОПОП и формирует базовый уровень знаний для овладения обще профессиональными навыками

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Освоение содержания учебной дисциплины «География туризма» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

- использовать понятийно-терминологический аппарат географии туризма;
- владеть историей становления и развития туризма в России;
- определять соотношение понятий «рекреация» и «туризм»;
- характеризовать классификацию туризма;
- определять туристские маршруты и их виды;
- анализировать ресурсные составляющие туристской деятельности;
- анализировать и оценивать географию основных направлений туризма.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- общие основы географии туризма;
- историю становления и развития туризма в России и за рубежом;
- соотношение понятий «рекреация» и «туризм»;
- классификацию туризма;
- туристские маршруты и их виды;
- ресурсные составляющие туристской деятельности;
- географию основных направлений туризма.

Содержание учебной дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и овладению *профессиональными компетенциями*:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

В процессе освоения учебной дисциплины студент должен овладевать *общими компетенциями*:

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студентов **42** часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента **42** часа;

самостоятельной работы студента **0** часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	42
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42
в том числе:	
часы теории	30
практические занятия, лабораторные работы	12
консультации	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	0
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта</i>	

2.2 Тематический план
по учебной дисциплине ОП.09 «География туризма» по программе подготовки специалистов
среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№ п/п	Наименование раздела, темы	Объем часов	
		аудиторн ых	в том числе лаб.-прак. раб.
<i>Раздел 1. Общие основы географии туризма</i>		20	5
1.1	Предмет, содержание и методы географии туризма	2	
1.2	Понятийно-терминологический аппарат географии туризма	2	
1.3	История становления и развития туризма в России и за рубежом	2	
1.4	Туризм как система статистических понятий и категорий	4	1
1.5	Рекреация и туризм: соотношение понятий	2	
1.6	Классификация туризма	2	1
1.7	Турист: понятие, цели и типы	2	1
1.8	Туристские маршруты и их виды	4	2
<i>Раздел 2. Ресурсная составляющая туристской деятельности</i>		6	
2.1	Туристские ресурсы	2	
2.2	Рекреационные ресурсы	2	
2.3	Культурное и природное наследие и международный туризм	2	
<i>Раздел 3. География основных направлений туризма</i>		14	7
3.1	География познавательного и развлекательного туризма	2	1
3.2	География религиозного и паломнического туризма	2	1
3.3	География лечебно-оздоровительного туризма	2	1
3.4	География спортивного, приключенческого и экстремального туризма	4	2
3.5	География экологического туризма	2	1
3.6	География делового туризма и бизнес - поездок	2	1
	Дифференцированный зачет	2	
	Всего часов:	42	12

2. Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. *Общие основы географии туризма*

Предмет, содержание и методы географии туризма

Понятийно-терминологический аппарат географии туризма

История становления и развития туризма в России и за рубежом

Туризм как система статистических понятий и категорий

Рекреация и туризм: соотношение понятий

Классификация туризма

Турист: понятие, цели и типы

Туристские маршруты и их виды

Практическая работа:

- Работа с таблицей - выписать основные понятия дисциплины географии туризма;
- Составить тест по классификации туризма;
- Составить рабочий конспект по плану. Тема «Турист: понятие, цели и типы»;
- Заполнить таблицу, охарактеризовать туристские маршруты и их виды.

Раздел 2. *Ресурсная составляющая туристической деятельности*

Туристские ресурсы

Рекреационные ресурсы

Культурное и природное наследие и международный туризм

Раздел 3. *География основных направлений туризма*

География познавательного и развлекательного туризма

География религиозного и паломнического туризма

География лечебно-оздоровительного туризма

География спортивного, приключенческого и экстремального туризма

География экологического туризма

География делового туризма и бизнес - поездок

Практическая работа:

- Составить кроссворд по теме «География познавательного и развлекательного туризма»;
- Составить тест по теме «География религиозного и паломнического туризма»;
- Работа с тестом по теме «Лечебно-оздоровительный туризм»;
- Составить опорный конспект в рабочей тетради по одной из тем «Спортивный туризм», «Приключенческий туризм», «Экстремальный туризм», представить группе (работа в группах);
- Составить кроссворд по теме «Экологический туризм»;
- Составить рабочий конспект по плану. Тема «География делового туризма и бизнес-поездок»;

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной дисциплины осуществляется на базе учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет. В кабинете имеется мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

Оборудование учебного кабинета:

- стол учительский
- учебные столы -15 шт.
- стулья -30 шт.
- торговое оборудование (витрины, прилавки, горки, вешала)
- шкаф для дидактического материала
- учебная доска
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. М.В. Асташкина География туризма : учеб.пособие СПО / М.В. Асташкина, О.Н. Козырева, А.С. Кусков, А.А. Санинская. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2018 год.
2. П.В. Большаник География туризма : учеб.пособие СПО/ П.В. Большаник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017 год.
3. В.Л. Погодина География туризма: учебник. ВО / В.Л. Погодина, И.Г. Филиппова ; под ред. Е.И. Богданова. — М.: ИНФРА-М, 2018 год.

Дополнительные источники:

1. Дыжина Н.Н. География туризма. Учебное пособие. М.: «Дашков и К», 2011 год.
2. Александрова А.Ю. Международный туризм. Учебник. М., 2012 год.
3. Истомин В.И., Лагутенко Б.Т. Страны мира: справочник туроператора и туриста. М., 2015 год.
4. Кузнецов Э.П. География. Население и хозяйство мира. 10 кл. Учебник. М., 2011 год.
5. Лавров С.Б., Гладкий Ю.Н. Глобальная география. 11 кл. Учебник. М., 2010 год.
6. Максаковский В.П. Экономическая и социальная география мира. 10 кл. Учебник. М., 2014 год.
7. Овчинников В.В. Своими глазами. Страницы путевых дневников. М., 2014 год.
8. Окладникова Е.А. Международный туризм. География туристских ресурсов мира. М., СПб., 2012 год.
9. Самойленко А.А. География туризма. Ростов-на-Дону, 2013 год.
10. Сапожникова Е.Н. Страноведение. Теория и методика туристского изучения стран. М., Академия, 2012 год.
11. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. М., 2011 год.
12. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник. Под ред. проф. Воронковой Л.П. М., 2012 год.
13. Чернов Э.В., Полякова М.О. География. Ответы на вопросы: устный экзамен, теория и практика. М., 2012 год.

14. Кругосвет. Энциклопедия. Наука и технология. Культура и образование. Науки о земле. Страны мира. Гуманитарные науки. Медицина и здравоохранение. История // Электронный ресурс
15. Страны мира. Географический справочник. 2007 // Электронный ресурс

Интернет-источники

- Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации (<http://russiatourism.ru>)-законодательство, статистические данные о въезде в Россию и направлениях выезда из нее, стандарты, справочная информация.
- Ассоциация содействия туристским технологиям (<http://www.astt.ru/>)-объединение специалистов в области туризма и технологий, подборка журнала "ТУТ туристские технологии".
- <http://www.encarta.com/>—Самая большая энциклопедия по любой стране мира
- <http://www.countries.ru/>—Страны мира —каталог ссылок. Электронная библиотека.
- <http://www.worlds.ru/>—Каталог стран мира —информация по разделам: история и география, население, столица, религия, культура.
- <http://www.fbit.ru/free/flags/>—Каталог государственных флагов стран мира.
- <http://www.mineral.ru/>—Центр информации о минеральных ресурсах России и мира. Каталог ссылок на информационные сайты и сайты, посвященные отдельным видам полезных ископаемых.
- <http://photocity.narod.ru/>—Этот сайт содержит виды и культурные памятники мировых столиц и небольших городов.
- <http://www.sci.aha.ru/map.htm>—DataGraf.Net—Картографическая система On-Line.
- <http://www.nationalgeographic.com/index.html> Сайт всемирно известного американского журнала National Geographic.
- <http://www.national-geographic.ru> Электронная версия журнала National Geographic Россия.
- <http://www.vokrugsveta.com> Сайт научно-популярного журнала «Вокруг света»
- <http://info-globus.ru/> Сайт для путешественников

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<i>Знать</i>	
-общие основы географии туризма;	Практические занятия
-историю становления и развития туризма в России и за рубежом;	Проверочная работа
- соотношение понятий «рекреация» и «туризм»;	Практические занятия
- классификацию туризма;	Тестовая работа
- туристские маршруты и их виды;	Практические занятия
- ресурсные составляющие туристской деятельности;	Проверочная работа
- географию основных направлений туризма;	Практические занятия, тестирование
<i>Уметь</i>	
-использовать понятийно-терминологический аппарат географии туризма;	Практические занятия
-владеть историей становления и развития туризма в России;	Проверочная работа
-определять соотношение понятий «рекреация» «туризм»;	Практические занятия
- характеризовать классификацию туризма;	Тестовая работа
- определять туристские маршруты и их виды	Практические занятия
-анализировать ресурсные составляющие туристской деятельности;	Проверочная работа
-анализировать и оценивать географию основных направлений туризма;	Практические занятия, тестирование

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»

Потанова З.А.
М.П.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 10 ОСНОВЫ ОФОРМИТЕЛЬСКОГО ДИЗАЙНА
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Разработчик:
Салтанова Л.А.,
преподаватель,
первая квалификационная
категория

Камышлов,
2018 год

Рабочая программа учебной дисциплины «Основы оформительского дизайна» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- Примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- требований профессионального стандарта 33.021 «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657
- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО топ-50.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167. тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Салтанова Любовь Александровна, преподаватель, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.12 «ТОРГОВЫЕ ВЫЧИСЛЕНИЯ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП 11. «Основы оформительского дизайна» разработана в соответствии с ФГОС по ТОП-50, на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», с учётом требований квалификационных справочников, профессиональных и международных стандартов.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Основы оформительского дизайна» входит в общепрофессиональный учебный цикл (общепрофессиональные дисциплины) учебного плана ОПОП и формирует базовый уровень знаний для овладения обще профессиональными навыками

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Освоение содержания учебной дисциплины «Основы оформительского дизайна» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

- собирать, обобщать и структурировать информацию;
- понимать сочетание в дизайн-проекте собственного художественного вкуса и требований заказчика;
- защищать разработанные дизайн-макеты;
- применять логические и интуитивные методы поиска новых идей и решений;
- разработать логотип, плакат, леттеринг;
- использовать шрифтовые, иллюстрационные, декоративные и пробельные элементы и правила объединения их в комплексы.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные характерные черты различных периодов развития предметного мира;
- современное состояние дизайна в различных областях экономической деятельности;
- основы художественно-проектной деятельности;
- роль графического дизайна в современном обществе;
- направления графического дизайна.

Содержание учебной дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и овладению *профессиональными компетенциями*:

ПК1.2. Организовывать деятельность работников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущим планами и стандартами гостиницы.

В процессе освоения учебной дисциплины студент должен овладевать *общими компетенциями*:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности. Применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студентов **52** часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента **42** часа;

самостоятельной работы студента **10** часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	52
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	42
в том числе:	
часы теории	12
практические занятия, лабораторные работы	30
консультации	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	10
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта</i>	

2.2 Тематический план
по учебной дисциплине **ОП.10 «Основы оформительского дизайна»** по программе
подготовки специалистов среднего звена **43.02.14 Гостиничное дело**

№	Наименование раздела	Объем часов		
		с/р	Во взаим. с препод.	
			аудио рных	в том числ е лаб.- прак · раб.
Раздел 1. Основные понятия и разновидности графического дизайна		2	6	4
1.1	Графический дизайн – дизайн на плоскости. Функциональность и эстетика		2	
1.2	Разновидности графического дизайна		2	2
1.3	Дизайн и реклама		2	2
Раздел 2. Визуальный язык		2	4	2
2.1	Визуальные образы как наднациональный способ трансляции смыслов.		2	2
2.2	Иерархия элементов.		2	
Раздел 3. Инструменты и материалы		2	4	2
3.1	Влияние выбранного инструмента и материалов на конечный дизайн-продукт.		2	2
3.2	Материал как часть художественного замысла.		2	
Раздел 4. Логотип и фирменный стиль		2	12	10
4.1	Виды логотипов. Принципы успешности логотипа и область применения.		4	4
4.2	Фирменный стиль как система визуальных идентификаторов объекта.		4	4
4.3	Бренд-бук и стайл-бук.		4	2
Раздел 5. Леттеринг (рисованный шрифт)		2	8	8
5.1	Леттеринг как стилеобразующее средство.		4	4
5.2	Рефлекторное письмо как способ поиска художественного решения.		4	4
Раздел 6. Современные тенденции в графическом дизайне			6	4
6.1	Обзор актуальных тенденций в области графического дизайна.		2	2
6.2	Дизайн-упаковка.		4	2
Дифференцированный зачёт			2	
Итого:		10	38	30

2. Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Основные понятия и разновидности графического дизайна

Графический дизайн – дизайн на плоскости. Функциональность и эстетика. Является ли дизайн искусством? Область применения графического дизайна. Обязательно ли дизайнеру уметь рисовать? Разновидности графического дизайна: плакат, постер, книги, периодические издания, акциденция, логотип и фирменный стиль, упаковка, веб-дизайн, шрифтовой дизайн, иллюстрация. Дизайн и реклама.

Практическая работа:

- Задание «Рекламный плакат»: разработка рекламного плаката марки «Абсолют» в рамках одной из серий или на основе собственной идеи.

Самостоятельная работа:

- Подготовка презентации по теме «Разновидности графического дизайна», «Дизайн и реклама»

Раздел 2. Визуальный язык

Визуальные образы как наднациональный способ трансляции смыслов. Фигура и фон. Фигура и цвет. Масса и объем. Объект и композиция. Иерархия элементов. Слово и образ.

Практические работы:

- Эмоция в графике. Композиция из простых геометрических фигур (одиночество, страх, радость)

Самостоятельная работа:

- Презентация «Визуальные образы как наднациональный способ трансляции смыслов».

Раздел 3. Инструменты и материалы

Компьютер и не только. Влияние выбранного инструмента и материалов на конечный дизайн-продукт. «Следование за материалом» как способ поиска графического решения. Материал как часть художественного замысла.

Практические работы:

- Подбор инструмента в зависимости от конечного дизайн-продукта.
- Использование материалов для воплощения художественного замысла.

Самостоятельная работа:

- Компьютер как инструмент для создания дизайн-продукта.

Раздел 4. Логотип и фирменный стиль

Виды логотипов: шрифтовой, знак, знак и шрифт в разной степени интеграции. Принципы успешности логотипа. Область применения как фактор, влияющий на стилевое решение и графическую форму логотипа. Фирменный стиль как система визуальных идентификаторов объекта. Минимальный и максимально возможный состав носителей фирменного стиля. Бренд-бук и стайл-бук, сложности терминологии.

Практические работы:

- Разработка собственного логотипа. Разработка фирменного стиля организации. Бренд-бук и стайл-бук организации.

Самостоятельная работа:

- Принципы успешности логотипа и область применения.
- Фирменный стиль как система визуальных идентификаторов объекта.

Тема 5. Леттеринг (рисованный шрифт)

Леттеринг – в противоположность типографике, любой ненаборный шрифт, как правило, надписи, выполненные вручную. Буквы могут быть нарисованы, вылеплены, вырезаны или созданы любым другим способом. Леттеринг как стилеобразующее средство.

Рефлекторное письмо как способ поиска художественного решения.

Практические работы:

- Рефлекторное письмо. Упражнения на быстрое письмо, совместный анализ работ, поиск удачных динамических штрихов и сочетаний.
- Задание «Фотобуквы»: сфотографировать городские объекты, в которых «читаются» буквы.

Самостоятельная работа:

- Создание проектов по индивидуальному заданию.

Тема 6. Современные тенденции в графическом дизайне

Обзор актуальных тенденций в области графического дизайна по материалам конкурсов «Золотая пчела», Рейтинг русского дизайна, «Идея!» (Россия), D&AD (Великобритания), журнала о графическом дизайне «[кАк}» и экспертных интернет ресурсов kak.ru, LogoLounge.com (логотипы), www.thedieline.com (периодические материалы по трендам в дизайн-упаковке).

Практические работы:

- Обзор актуальных тенденций в области графического дизайна по материалам конкурсов
- Разработка дизайн-упаковки.

Самостоятельная работа:

- Презентация «Современные тенденции в графическом дизайне»

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной дисциплины осуществляется на базе учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет. В кабинете имеется мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

Оборудование учебного кабинета:

- стол учительский
- учебные столы -15 шт.
- стулья -30 шт.
- торговое оборудование (витрины, прилавки, горки, вешала)
- шкаф для дидактического материала
- учебная доска
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

- 1.О.Н. Ткаченко Дизайн и рекламные технологии: Учебное пособие / Ткаченко О.Н.; Под ред. Дмитриевой Л.М. – М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
- 2.Г.А. Потаев Архитектурно-ландшафтный дизайн: теория и практика: учебное пособие / М.:ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
- 3.Д.А. Хвостов 3DStudioMax+VRay.Проект дизайнера среды :Учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.

Дополнительные источники:

- 1.Дизайн и рекламные технологии: Учебное пособие / Ткаченко О.Н.; Под ред. Дмитриевой Л.М. - М.:Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016.
- 2.Лазарев, Д. Презентация: Лучше один раз увидеть! [Электронный ресурс] / Дмитрий Лазарев. — 3-е изд. — М.: Альпина Паблишерз, 2014
- 3.Флористика: технологии аранжировки композиций: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014
- 4.Фотомонтаж. Пособие для фотохудожников: Учебное пособие / А.П. Крылов. - М.: КУРС: НИЦ Инфра-М, 2015.

Интернет-источники

<http://kak.ru>
<http://www.a3d.ru> <https://pixelbuddha.net/>
www.thedieline.com
<http://www.sreda.boom.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
Умения:	
<ul style="list-style-type: none"> - Собирать, обобщать и структурировать информацию; - Понимать сочетание в дизайн-проекте собственного художественного вкуса требований заказчика; - Защищать разработанные дизайн-макеты; - применять логические и интуитивные методы поиска новых идей и решений; - Разработать логотип, плакат, леттеринг; - Использовать шрифтовые, иллюстрационные, декоративные и пробельные элементы и правила объединения их в комплексы. 	<p>Тестирование. Оценка результатов устных опросов. Оценка конспектов. Оценка результатов выполнения практических работ.</p> <p>Оценка результатов самостоятельной работы студентов</p>
Знания:	
<ul style="list-style-type: none"> - Основные характерные черты различных периодов развития предметного мира; - Современное состояние дизайна в различных областях экономической деятельности; - Основы художественно-проектной деятельности; - Роль графического дизайна в современном обществе; - Направления графического дизайна. 	<p>Тестирование. Оценка результатов устных опросов. Оценка конспектов. Оценка результатов выполнения практических работ.</p> <p>Оценка результатов самостоятельной работы студентов</p>

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»
 / Потимова З. А. /
М.П.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 11 КОНФЛИКТОЛОГИЯ
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Разработчик:
Ширькалова Н.М.,
преподаватель,
первая квалификационная
категория

Камышлов,
2018 год

Рабочая программа учебной дисциплины «Конфликтология» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- Примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- требований профессионального стандарта 33.021 «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657
- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО топ-50.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167. тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, преподаватель, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.12 «ТОРГОВЫЕ ВЫЧИСЛЕНИЯ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП 11. «Конфликтология» разработана в соответствии с ФГОС по ТОП-50, на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», с учётом требований квалификационных справочников, профессиональных и международных стандартов.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Конфликтология» входит в общепрофессиональный учебный цикл (общепрофессиональные дисциплины) учебного плана ОПОП и формирует базовый уровень знаний для овладения обще профессиональными навыками

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Освоение содержания учебной дисциплины «Конфликтология» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- диагностировать основные типы социальных конфликтов;
- описывать и объяснять специфику конфликтов;
- моделировать варианты развития конфликтов и их завершения;
- анализировать конфликт, составлять карту конфликта;
- определять стили конфликтного поведения, стратегии поведения в конфликте;
- оказывать необходимое управленческое воздействие на конфликтную ситуацию и важнейшие параметры конфликта;
- организовывать и проводить переговоры;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;
- приёмы саморегуляции в процессе общения;
- иметь представления об основных конфликтологических концепциях и проблемах современной конфликтологии;
- иметь представления о практике разрешения социальных конфликтов, о роли конфликтов в развитии человека, организации, общества, о взаимосвязи конфликтов и стрессовых состояний;
- структуру, функции, виды, основные закономерности возникновения, развития и сферы развёртывания различных типов социальных конфликтов;

- методику их типологизации, принципы и методы организации и ведения переговоров;
- практику медиации и мониторинга предконфликтных ситуаций.

Содержание учебной дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и овладению *профессиональными компетенциями*:

ПК1.2. Организовывать деятельность работников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приёма и размещения для поддержания требуемого уровня качества..

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В процессе освоения учебной дисциплины студент должен овладеть *общими компетенциями*:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности. Применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студентов **84** часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента **64** часа;

самостоятельной работы студента **20** часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	84
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	64
в том числе:	
часы теории	30
практические занятия, лабораторные работы	34
консультации	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта</i>	

2.2 Тематический план
по учебной дисциплине ОП.11 «Конфликтология» по программе подготовки специалистов
среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№	Наименование раздела	Объем часов		Самост. оят. работа
		аудиторных	в том числе лаб.-прак. раб.	
Раздел 1. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)		14	10	4
1.1.	Основные элементы коммуникации.	2		
1.2.	Вербальная коммуникация.	2	2	2
1.3.	Невербальная коммуникация.	2	2	2
1.4.	Методы развития коммуникативных способностей	4	2	
1.5.	Виды, правила и техники слушания	2	2	
1.6.	Толерантность как средство повышения эффективности общения	2	2	
Раздел 2. Формы делового общения и их характеристики		6	4	3
2.1	Деловая беседа. Формы постановки вопросов	2	2	
2.2	Психологические особенности ведения деловых дискуссий. Аргументация.	4	2	
Раздел 3. Современные концепции конфликта.		6	4	3
3.1	Современные концепции конфликта.	4	4	
3.2	Стратегии разрешения конфликтов	2		
Раздел 4. Конфликт: его сущность и основные характеристики		26	12	5
4.1	Понятие конфликта и его структура	2		
4.2	Невербальное проявление конфликта	2	2	
4.3	Межличностные конфликты	4	2	
4.4	Групповые конфликты	4	2	
4.5	Анализ поведения в конфликтной ситуации	6	6	5
4.6	Диагностика и управление конфликтом	4		
4.7	Методы предупреждения и урегулирования конфликтов	4		
Раздел 5. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция		10	4	5
5.1	Особенности эмоционального реагирования в конфликтах.	2	2	2
5.2	Гнев и агрессия	2		
5.3	Разрядка эмоций	2		
5.4	Правила поведения в конфликтах	2	2	2
5.5	Влияние толерантности на разрешение конфликтной ситуации	2		1
Дифференцированный зачёт		2		
Всего часов:		68	34	20

2. Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).

Основные элементы коммуникации. Вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация. Методы развития коммуникативных способностей. Виды, правила и техники слушания. Толерантность как средство повышения эффективности общения.

Практическая работа:

- «Виды, правила и техники слушания».

- «Толерантность как средство повышения эффективности общения».

Самостоятельная работа:

Раздел 2. Формы делового общения и их характеристики .

Деловая беседа. Формы постановки вопросов. Психологические особенности ведения деловых дискуссий. Аргументация.

Практическая работа:

- «Психологические особенности ведения деловых дискуссий».

- «Правила аргументации».

Самостоятельная работа:

Раздел 3. Современные концепции конфликта

Источники и причины возникновения конфликта. Социальная напряжённость и идеология конфликта. Концепция депривации, конфликт интересов, конфликт ценностей, конфликт идентификации. Взаимосвязь конфликта и стрессовых состояний. Мотивация конфликтного поведения. Особенности восприятия конфликта. Концепция социального пространства П.Бурдьё.

Практическая работа:

-
-

Самостоятельная работа:

Раздел 4. Конфликт: его сущность и основные характеристики

Структурные элементы конфликта. Субъекты конфликта (основные участники, группы поддержки, третья сторона), их количественные и качественные характеристики. Предмет как основное противоречие конфликта. Объект конфликта (материальный, духовный, объективный, субъективный, статусный, ресурсный, религиозный, политический). Среда конфликта (физическая, психологическая, социальная). Динамические показатели конфликта. Активно-конфликтное поведение. Пассивно-конфликтное поведение. Классификация конфликтов по степени эскалации. Вялотекущие и скачкообразные конфликты. Симметричные и несимметричные конфликты. Конфликты на индивидуально-психологическом уровне. Внутриличностные конфликты. Структурная модель межличностного конфликта. Групповые конфликты. Внутригрупповая напряжённость как условие возникновения внутригруппового конфликта. Динамика внутригруппового конфликта. Мотивационный и ситуационный подходы к анализу внутригруппового конфликта. Функции внутригруппового конфликта. Источники и условия межгрупповых конфликтов. Влияние структуры межгрупповых взаимосвязей на динамику конфликта.

Практическая работа:

- «Анализ поведения в конфликтной ситуации»;

Самостоятельная работа:

Раздел 5. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.

Составление гипотетической модели конфликта. Описание и объяснение конфликта. Выявление причинно-следственных связей; относительно основной причины конфликта. Сбор и оценка фактологического материала. Генетический и прогностический анализ конфликтной ситуации. Анализ внутреннего и внешнего взаимодействия в системе конфликта. Компонентный и структурный анализ конфликта. Понятие управления конфликтом. Этапы управления конфликтом. Сравнительный анализ. Методы обучения управлению конфликтом. Мониторинг ситуаций напряжения и прогнозирование новых противоречий. Методика планирования и осуществления управленческих воздействий на предконфликтную, конфликтную и постконфликтную ситуации. Технология разрешения конфликта. Основные формы разрешения конфликта.

Практическая работа:

Самостоятельная работа:

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной дисциплины осуществляется на базе учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет. В кабинете имеется мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

Оборудование учебного кабинета:

- стол учительский
- учебные столы -15 шт.
- стулья -30 шт.
- торговое оборудование (витрины, прилавки, горки, вешала)
- шкаф для дидактического материала
- учебная доска
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. А.Я. Кибанов Конфликтология: Учебник Бак. / Кибанов А.Я., Ворожейкин И.Е., Д.К.Захаров; Под ред. Кибанова А.Я., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.

2. Г.И. Козырев Конфликтология : учебник Бак. / Г.И. Козырев. — М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017 год.

3. О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М. : ИНФРА-М, 2018 год

4. Т.Н. Васягина Тесты по курсу «Конфликтология» / Т.Н. Васягина - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.

Дополнительные источники:

1. Лукин, Ф. Конфликтология. Управление конфликтом. – М.: Омега-Л, 2011 год.

2. Андруник А.П., Черданцев В.П. Управление конфликтом. Хрестоматия.- М. : ИНФРА-М, 2018 год

3. Рябинина Е.Ф. Управление конфликтом. М. : Издательство Юрайт, 2017 год.

4. Садовская. В. С. Психология общения : учебник и практикум для СПО / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 209 с.

Интернет-источники

- Психология общения. Практикум по психологии : Учебное пособие / Ефимова Наталия Сергеевна. - Москва ; Москва : Издательский Дом "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 192 с. - для учащихся ПТУ и студентов средних специальных учебных заведений. - ISBN 978-5-8199-0249-<http://znanium.com/go.php?id=410246>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения	
* применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;	- наблюдения по выполнению практических работ; текущий контроль - оценка по выполнению контрольных работ; - оценка решений ситуативных задач.
* использовать приёмы саморегуляции в процессе межличностного общения	- текущий контроль по выполнению практических работ; - оценка по выполнению контрольных работ; - оценка решений ситуативных задач.
* диагностировать основные типы социальных конфликтов;	- наблюдения по выполнению практических работ; - оценка по выполнению контрольных работ.
* описывать и объяснять специфику конфликтов;	- текущий контроль работы обучающегося при выполнении практической и самостоятельной работы; - оценка решений ситуативных задач.
* моделировать варианты развития конфликтов и их завершения;	-текущий контроль работы обучающегося при выполнении практической и самостоятельной работы; - оценка решений ситуативных задач.
* анализировать конфликт, составлять карту конфликта;	- наблюдения по выполнению практических работ; - оценка решений ситуативных задач.
* определять стили конфликтного поведения, стратегии поведения в конфликте;	- наблюдения по выполнению практических работ; - оценка решений ситуативных задач.
* оказывать необходимое управленческое воздействие на конфликтную ситуацию и важнейшие параметры конфликта;	- наблюдения по выполнению практических работ; - оценка решений ситуативных задач.
* организовывать и проводить переговоры;	- наблюдения по выполнению практических работ; - оценка решений ситуативных задач.
Знания:	
* цели, функции, виды и уровни общения;	- текущий контроль работы обучающегося при выполнении практической и самостоятельной работы; - контроль по выполнению контрольных работ
* роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий;	- текущий контроль работы обучающегося при выполнении практической и самостоятельной

	<p>работы;</p> <p>- оценка по выполнению контрольных работ.</p>
* механизмы взаимопонимания в общении;	<p>- анализ результативности работы обучающегося при выполнении практической и самостоятельной работы;</p> <p>- оценка по выполнению контрольных работ.</p>
* техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;	<p>- анализ результативности работы обучающегося при выполнении практической и самостоятельной работы;</p>
* источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов;	<p>- анализ результативности работы обучающегося при выполнении практической и самостоятельной работы;</p>
* приёмы саморегуляции в процессе общения;	<p>- оценка решений ситуативных задач.</p>
* иметь представления об основных конфликтологических концепциях и проблемах современной конфликтологии;	<p>- анализ результативности работы обучающегося при выполнении практической и самостоятельной работы;</p>
* иметь представления о практике разрешения социальных конфликтов, о роли конфликтов в развитии человека, организации, общества, о взаимосвязи конфликтов и стрессовых состояний;	<p>- оценка решений ситуативных задач.</p>
* структуру, функции, виды, основные закономерности возникновения, развития и сферы развёртывания различных типов социальных конфликтов;	<p>- анализ результативности работы обучающегося при выполнении практической и самостоятельной работы;</p>

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»
 / Потимова З.А. /
М.П.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 12 ТОРГОВЫЕ ВЫЧИСЛЕНИЯ
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Разработчик:
Пичугина Л.П,
преподаватель,
первая квалификационная
категория

Камышлов,
2018 год

Рабочая программа учебной дисциплины «Торговые вычисления» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- Примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- требований профессионального стандарта 33.021 «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657
- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО топ-50.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167.
тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Пичугина Лидия Петровна, преподаватель, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	11

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.12 «ТОРГОВЫЕ ВЫЧИСЛЕНИЯ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП 12. «Торговые вычисления» разработана в соответствии с ФГОС по ТОП-50, на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», с учётом требований квалификационных справочников, профессиональных и международных стандартов.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Торговые вычисления» входит общепрофессиональный учебный цикл (общепрофессиональные дисциплины) учебного плана ОПОП и формирует базовый уровень знаний для овладения обще профессиональными навыками

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Освоение содержания учебной дисциплины «Торговые вычисления» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

- Четко и быстро выполнять операции торговых вычислений;
- Считать устно;
- Работать с микрокалькуляторами

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- Основные понятия по торговым вычислениям;
- Простейшие методы и средства вычисления;
- Приемы подсчета стоимости покупок и расчеты с покупателями;
- Технику работы с микрокалькуляторами;
- Процентные вычисления;
- Средние величины и их вычисление;
- Товарные вычисления

Содержание учебной дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и овладению профессиональными компетенциями:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущим планами и стандартами гостиницы.

В процессе освоения учебной дисциплины студент должен овладеть *общими компетенциями*:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности. Применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студентов **68** часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента **68** часа;

самостоятельной работы студента **0** часов.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	68
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	68
в том числе:	
часы теории	20
практические занятия, лабораторные работы	48
консультации	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	0
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачёта</i>	

2.2 Тематический план
по учебной дисциплине ОП.12 «Торговые вычисления» по программе подготовки
специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№	Наименование раздела	Объем часов	
		аудиторных	в том числе лаб.-прак. раб.
Раздел 1. Введение.		2	1
1.1	Задачи и содержание предмета «Торговые вычисления»	1	
1.2	Характеристика особенностей вычислительных работ в торговле.	1	1
Раздел 2. Метрическая система мер. Именованные числа.		8	6
2.1	Общие понятия метрологии.	1	
2.2	Метрическая система мер.	1	
2.3	Именованные числа. Раздробление и превращение именованных чисел.	2	2
2.4	Действия над именованными числами: сложение, вычитание.	2	2
2.5	Действия над именованными числами: умножение, деление.	2	2
Раздел 3. Понятие о цене в торговле		6	3
3.1	Виды торговли.	2	
3.2	Виды цен.	1	1
3.3	Денежные банкноты и монеты. История денег на Руси.	1	1
3.4	Работа кассира с банкнотами.	1	1
3.5	Монеты и их особенности.	1	
Раздел 4. Сокращенные приемы устных вычислений с применением счет		24	18
4.1	Приемы выполнения основных арифметических действий: сложение, вычитание.	2	2
4.2	Приемы выполнения основных арифметических действий: умножение, деление.	4	4
4.3	Методика устного подсчета стоимости покупки, измеряемой целыми единицами товара.	2	2
4.4	Правила подсчета стоимости покупки, состоящей из основных долей килограмма.	4	4
4.5	Правила подсчета стоимости покупки, состоящей из мелких и смешанных долей килограмма.	4	2
4.6	Правила подсчета стоимости покупки с применением способа округления.	4	2
4.7	Правила подсчета стоимости покупки при использовании отвесов и отмеров.	4	2
Раздел 5. Процентные вычисления. Средние величины. Товарооборачиваемость.		10	5
5.1	Понятия об абсолютных и относительных величинах и процентах. Их назначение в хозяйственной деятельности.	2	
5.2	Виды процентных вычислений.	2	1
5.3	Сокращенные приемы процентных вычислений.	2	2
5.4	Понятие о средних величинах.	2	
5.5	Товарооборачиваемость и способы ее вычисления	2	2
Раздел 6. Вычислительные средства, применяемые в торговле.		6	4
6.1	История микрокалькуляторов. Классификация микрокалькуляторов.	2	
6.2	Определение места десятичной запятой при работе на микрокалькуляторе.	2	2
6.3	Процентные вычисления на микрокалькуляторе.	2	2

Раздел 7. Товарные вычисления.		10	9
7.1	Приемка товаров.	2	2
7.2	Определение массы брутто и нетто товара.	2	2
7.3	Завес тары и его вычисление.	2	2
7.4	Правила расчёта с покупателями	4	3
	Дифференцированный зачёт	2	
	Всего часов:	68	48

2. Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Введение.

Задачи и содержание предмета «Торговые вычисления»; Характеристика особенностей вычислительных работ в торговле

Практическая работа:

- Охарактеризовать особенности вычислительных работ в торговле.

Раздел 2. Метрическая система мер. Именованные числа.

Общие понятия метрологии. Метрическая система мер. Именованные числа. Раздробление и превращение именованных чисел. Действия над именованными числами: сложение, вычитание. Действия над именованными числами: умножение, деление

Практическая работа:

- Практические занятия по темам: «Именованные числа»,
- Практические занятия по темам «Действия над именованными числами»;
- Решение торговых задач на раздробление и превращение именованных чисел.

Раздел 3. Понятие о цене в торговле

Виды торговли. Виды цен. Денежные банкноты и монеты. История денег на Руси. Работа кассира с банкнотами. Монеты и их особенности.

Практическая работа:

- Решение торговых задач по теме «Виды цен»;
- Характеристика основных видов торговли
- Презентация «История денег на Руси»

Раздел 4. Сокращенные приемы устных вычислений с применением счет

Приемы выполнения основных арифметических действий: сложение, вычитание. Приемы выполнения основных арифметических действий: умножение, деление. Методика устного подсчета стоимости покупки, измеряемой целыми единицами товара. Правила подсчета стоимости покупки, состоящей из основных долей килограмма. Правила подсчета стоимости покупки, состоящей из мелких и смешанных долей килограмма. Правила подсчета стоимости покупки с применением способа округления. Правила подсчета стоимости покупки при использовании отвесов и отмеров.

Практическая работа:

- Способы устного сложения;
- Приемы устного вычитания;
- Приемы устного умножения и деления;
- Приемы устного подсчета стоимости покупки, измеряемой целыми единицами товара;
- Приемы подсчета стоимости покупки, состоящей из основных долей килограмма.
- Приемы подсчета стоимости покупки, состоящей из мелких и смешанных долей килограмма.
- Правила подсчета стоимости покупки с применением способа округления.
- Методы подсчета стоимости покупки при использовании отвесов и отмеров.

Раздел 5. Процентные вычисления. Средние величины. Товарооборачиваемость.

Понятия об абсолютных и относительных величинах и процентах. Их назначение в хозяйственной деятельности. Виды процентных вычислений. Сокращенные приемы процентных вычислений. Понятие о средних величинах. Товарооборачиваемость и способы ее вычисления.

Практическая работа:

- Основные величины процентных вычислений;
- Виды процентных вычислений;
- Сокращенные приемы процентных вычислений;
- Виды средних величин;
- Товарооборачиваемость и способы ее вычисления.

Раздел 6. Вычислительные средства, применяемые в торговле.

История микрокалькуляторов. Классификация микрокалькуляторов. Определение места десятичной запятой при работе на микрокалькуляторе. Процентные вычисления на микрокалькуляторе.

Практическая работа:

- Технические особенности микрокалькуляторов;
- Типовые алгоритмы вычислений на микрокалькуляторе;
- Техника работы на микрокалькуляторе;
- Процентные вычисления на микрокалькуляторе;
- Решение задач с помощью микрокалькуляторов.

Раздел 7. Товарные вычисления.

Приемка товаров. Определение массы брутто и нетто товара. Завес тары и его вычисление. Правила расчета с покупателями.

Практическая работа:

- Приемка товаров;
- Решение задач на определение массы брутто и нетто;
- Завес тары и его вычисление.
- Практические занятия по теме «Правила расчета с покупателями».

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной дисциплины осуществляется на базе учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет. В кабинете имеется мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

Оборудование учебного кабинета:

- стол учительский
- учебные столы -15 шт.
- стулья -30 шт.
- торговое оборудование (витрины, прилавки, горки, вешала)
- шкаф для дидактического материала
- учебная доска
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. А.А. Кочетыгов Основы финансовых вычислений : учеб.пособие / Г.В. Кузнецов, А.А. Кочетыгов. — М. : ИНФРА-М, 2017 год.

2. Я.С. Мелкумов Финансовые вычисления. Теория и практика : учеб.-справоч. пособие / Я.С. Мелкумов. — 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017 год.

3. А.Б. Барский Планирование виртуальных вычислений: Учебное пособие / Барский А.Б. – М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2017 год.

Дополнительные источники:

1.Голубкина Т.С. Торговые вычисления: учебник для нач. проф. Образов. \ 4-е изд., перераб. И доп. – М.: Издат. Центр «Академия», 2009 год.

2.Любимов Л.Л., Раннева Н.А., Основы экономических знаний, - М.: Вита – Пресс, 2004 год.

3.Савицкая Е.В., Уроки экономики в школе, в 2 кн., методич. пособие. – М.: Вита – Пресс, 2009 год.

4.Красильщиков ПС. Сборник задач по торговым вычислениям. -М.; Экономика, 2005. - 75с. ISBN 5-282-00640-5.

6.Журналы: «Современная торговля», «Торговое оборудование», «Товароведение продовольственных товаров».

Интернет-источники

- www.torgrus.com - сайт «Новости и технологии торгового бизнеса»;
- www.sovtorg.panor.ru - сайт «Современная торговля»;
- www.garant.ru - справочно - правовая система Гарант;
- www.consultant.ru- справочно - правовая система Консультант Плюс.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения	
*Четко и быстро выполнять операции торговых вычислений;	- наблюдения по выполнению практических работ; текущий контроль - оценка по выполнению контрольных работ; - оценка решений ситуативных задач.
*Применять сокращенные приемы устных вычислений;	- текущий контроль по выполнению практических работ; - оценка по выполнению контрольных работ; - оценка решений ситуативных задач.
*Применять вычислительные средства в торговых вычислениях;	- наблюдения по выполнению практических работ; - оценка по выполнению контрольных работ.
*Применять товарные вычисления и правила расчета с покупателями;	- текущий контроль работы обучающегося при выполнении практической и самостоятельной работы; - оценка решений ситуативных задач.
*Подсчитывать стоимость покупки и выписывать чек;	-текущий контроль работы обучающегося при выполнении практической и самостоятельной работы; - оценка решений ситуативных задач.
*Проверять наличие и исправность торгового - технологического оборудования	- наблюдения по выполнению практических работ; - оценка решений ситуативных задач.
Знания:	
*Правил вычислений процентных наценок;	- текущий контроль работы обучающегося при выполнении практической и самостоятельной работы; - контроль по выполнению контрольных работ
*Правил вычислений стоимости товаров;	- текущий контроль работы обучающегося при выполнении практической и самостоятельной работы; - оценка по выполнению контрольных работ.
*Техники работы с микрокалькулятором.	- анализ результативности работы обучающегося при выполнении практической и самостоятельной работы; - оценка по выполнению контрольных работ.

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»
 / Потимова З.А.
М.П.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.03 ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Разработчик:
Ширыкалова Н.М.,
преподаватель,
первая квалификационная
категория

Рабочая программа учебной дисциплины «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- требований профессионального стандарта 33.021 «Горничная», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657

- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО топ-50.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167. тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширыкалова Наталья Михайловна, преподаватель, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.03 «ПРАВОВОЕ И ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности» разработана в соответствии с ФГОС по ТОП-50, на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», с учётом требований квалификационных справочников, профессиональных и международных стандартов.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности» входит в обще профессиональный учебный цикл (обще профессиональные дисциплины) учебного плана ОПОП и формирует базовый уровень знаний для овладения обще профессиональными навыками.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Освоение содержания учебной дисциплины «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

- применять правовые нормы в профессиональной деятельности;
- применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом;;
- оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации;
- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации;
- правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе;
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
- общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства;
- стандарты, нормы и правила ведения документации;
- роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей;
- нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице;
- права потребителей в гостиничном бизнесе;
- систему документооборота;
- характеристику основной нормативной документации, регулирующей взаимоотношения гостиниц и потребителей;

- специфику договорных отношений с гостями отеля;

Содержание дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности «Гостиничный сервис» и овладению *профессиональными компетенциями*:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приёма и размещения для поддержания уровня качества.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

В процессе освоения учебной дисциплины студент должен овладеть *общими компетенциями*:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам;

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК. 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранных языках

ОК, 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студентов **108** часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки студента **98** час;
самостоятельной работы студента **10** час.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	108
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	74
в том числе:	
часы теории	50
практические занятия, лабораторные работы	24
консультации	18
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	56
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i>	6

2.2 Тематический план

по учебной дисциплине **ОП.03 «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»** по программе подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 Гостиничное дело

№ п/п	Наименование раздела, темы	Объем часов		
		с/р	аудиторных	в том числе лаб.-прак. раб.
<i>II курс</i>				
Раздел 1. Основы предпринимательского и гражданского права		4	22	10
1.1	Правовое регулирование предпринимательской деятельности	1	4	
1.2	Юридические лица и индивидуальные предприниматели		2	
1.3	<i>Практическая работ № 1.</i> Составление учредительных документов гостиницы		2	2
1.4	Сделки, представительство, сроки	1	2	
	<i>Практическая работ № 2.</i> Решение ситуационных профессиональных задач		2	2
1.5	Обязательственное право	1	2	
1.6	<i>Практическая работ № 3.</i> Составление договоров, применяющихся в гостиничной сфере		2	2
1.7	Правовое регулирование гостеприимства	1	2	
1.8	<i>Практическая работ № 4.</i> Решение ситуационных профессиональных задач		2	2
1.9	<i>Практическая работ № 5.</i> Дискуссия «Влияние Международной гостиничной конвенции на развитие индустрии гостеприимства в России»		2	2
Раздел 2. Трудовое право		3	20	10
1.1	Правовое регулирование занятости и трудоустройства в Российской Федерации	1	2	
1.2	Трудовой договор	1	4	
1.3	<i>Практическая работ № 6.</i> Составление трудового договора с сотрудником гостиницы		2	2
1.4	<i>Практическая работ № 7.</i> Решение ситуационных профессиональных задач		2	2
1.5	Рабочее время и время отдыха	1	4	
1.6	<i>Практическая работ № 8.</i> Решение ситуационных профессиональных задач		2	2
1.7	Заработная плата и ответственность за нарушение трудового законодательства		2	
1.8	<i>Практическая работ № 9.</i> Разбор расчетных листков и расчет различных выплат		2	2
	<i>Всего:</i>	7	42	20
<i>III курс</i>				
Раздел 3. Административное право		1	8	
3.1	Административные правонарушения и административная ответственность	1	4	
3.3	Нормы защиты нарушенных прав и судебный порядок разрешения административных споров		4	
Раздел 4. Документационное обеспечение профессиональной деятельности		2	24	4

4.1	Делопроизводство и общие нормы оформления документов	1	2	
4.2	Основные виды управленческих документов		2	
4.3	<i>Практическая работ № 11.</i> Составления организационных и распорядительных документов гостиницы		2	2
4.4	Организация работы с документами		4	
4.5	<i>Практическая работ № 12.</i> Составление деловых документов в гостиничной сфере		2	2
4.6	Государственная система документационного обеспечения управления.	1	2	
4.7	Этапы обработки и движения документов.		2	
4.8	Составление номенклатуры дел и хранение дел.		4	
4.9	Деловая речь и её грамматические особенности		4	
		3	32	4
	Всего часов:	10	74	24

2.3. Содержание учебной дисциплины

Введение.

Понятие правового и документационного обеспечения в сфере профессиональной деятельности. Значение учебной дисциплины в профессиональной подготовке специалистов гостиничного бизнеса.

Раздел 1. Основы предпринимательского и гражданского права

Понятие предпринимательской деятельности, ее признаки. Понятие, предмет, принципы и источники российского гражданского права. Имущественные и связанные с ними личные неимущественные отношения. Гражданские правоотношения: понятие, виды, структура. Юридические факты в гражданских правоотношениях. Действие законодательных актов и других нормативных документов, регулирующих предпринимательскую деятельность в РФ.

Понятие и признаки юридического лица. Образование, реорганизация и прекращение деятельности юридических лиц. Отдельные виды юридических лиц. Индивидуальные предприниматели.

. Сделки: понятие, содержание, форма. Представительство и доверенность. Сроки осуществления и защиты гражданских прав.

Общие положения об обязательствах. Общие положение о договорах. Публичный договор и его роль в гостиничной индустрии. Порядок заключения, изменения и расторжения договора. Отдельные виды обязательств.

Защита прав потребителей. Международная гостиничная конвенция. . Общие требования к правилам предоставления услуг. Правовое регулирование рекламы

Практическая работа:

- Практическая работа №1 Составление учредительных документов гостиницы.
- Практическая работ № 2. Решение ситуационных профессиональных задач.
- Практическая работ № 3. Составление договоров, применяющихся в гостиничной сфере.
- Практическая работ № 4. Решение ситуационных профессиональных задач.
- *Практическая работ № 5.* Дискуссия «Влияние Международной гостиничной конвенции на развитие индустрии гостеприимства в России»

Самостоятельная работа:

Раздел 2. Трудовое право

Трудовое право, как отрасль права РФ.: понятие, предмет. Трудовые правоотношения. Изучение трудового законодательства разных уровней: федеральное, субъектов РФ и локальных нормативных актов. Особенности трудовых отношений в сфере гостиничного бизнеса. Правовое положение Федеральной службы по труду и занятости, её функции. Контроль за соблюдением законодательства о занятости и социальных гарантий.

Трудовой договор: понятие, стороны, содержание, сроки, форма. Отличия от гражданско-правового договора. Порядок заключения трудового договора: возрастной ценз, гарантии, необходимые документы для работы в гостинице, испытательный срок. Определение оснований прекращения трудового договора. Изменения трудового договора (переводы и перемещения). Трудовой договор и право социального обеспечения.

Понятие рабочего времени. Виды рабочего времени. Учёт рабочего времени. Нормальная продолжительность рабочего времени. Определение понятия сокращённой продолжительности рабочего времени. Ненормированное рабочее время. Режим рабочего времени в гостиничной индустрии. Понятие времени отдыха. Виды отдыха. Выходные дни. Отпуска.

Заработная плата: основные понятия, гарантии, формы. Заработная плата: установление, системы, порядок выплаты, ограничение удержаний. Ответственность за задержку выплаты заработной платы. Определение оплаты труда различных категорий работников, в особых условиях и при других отклонениях от нормальных условий труда. Гарантии и компенсации работникам. Особенности материальной ответственности в гостиничной индустрии.

Практическая работа:

- *Практическая работа №6* Составление трудового договора с сотрудником гостиницы.
- *Практическая работ № 7.* Решение ситуационных профессиональных задач.
- *Практическая работ № 8.* Решение ситуационных профессиональных задач.
- *Практическая работ № 9.* Разбор расчетных листков и расчет различных выплат.

Самостоятельная работа:

- Подготовить презентацию «Трудовые правоотношения»
- Работа с тестом по темам раздела.

Раздел 3. Административное право

Административное право как отрасль и его источники. Административные правонарушения: понятие, признаки. Ответственность при оказании услуг по размещению и проживанию. Изучение понятия и видов административных взысканий.

Конституционные нормы защиты нарушенных прав. Правовые нормы защиты прав в соответствии с КоАП. Защита прав и законных интересов гостиниц- юридических лиц и физических лиц. Определение судебного порядка разрешения споров по делам об административных правонарушениях.

Практическая работа:

- *Практическая работ № 10.* Написание жалобы на действия должностного лица. Написание иска о возмещении морального вреда.

Самостоятельная работа:

- Работа с тестом по темам раздела.

Раздел 4. Документационное обеспечение профессиональной деятельности.

Документ и его функции. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. Требования к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.

Организационные документы. Распорядительные документы. Виды информационно-справочных документов.

Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации в гостинице. Документы по трудовым отношениям. Деловая речь и её грамматические особенности.

Практическая работа:

- *Практическая работ № 11.* Составления организационных и распорядительных документов. гостиницы.
- *Практическая работ № 12.* Составление деловых документов в гостиничной сфере.
- *Практическая работа №13* Составление номенклатуры дел.

Самостоятельная работа: Работа с тестом по темам раздела.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной дисциплины осуществляется на базе учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет. В кабинете имеется мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

Оборудование учебного кабинета:

- наличие посадочных мест по количеству учащихся;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств;
- торговое оборудование (витрины, прилавки, горки, вешала);
- шкаф для дидактического материала.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Гуреева М. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учебник СПО / М.А. Гуреева. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018 год.
2. Тыщенко А. И, Правовое обеспечение профессиональной деятельности, учебное пособие СПО М: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
3. Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности, учебное пособие Бак., М: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М 2018 год.

Дополнительные источники:

1. Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 год.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть первая от 30.11.1994 год.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть вторая от 26.01.1996 год.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть четвертая от 18.12.2006 год.
5. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001год.
6. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1. «О защите прав потребителей»
7. Федеральный закон от 26 декабря 1995 г. № 208-ФЗ «Об акционерных обществах».
8. Федеральный закон от 8 февраля 1998 г. № 14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью».
9. Федеральный закон от 08 августа 2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».
10. Федеральный закон от 26 октября 2002 № 127 -ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)».
11. Федеральный закон от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне».
12. Федеральный закон от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации».
13. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
14. Федеральный закон от 24 июля 2007 № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации».
15. Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

16. Федеральный закон от 4 мая 2011 г. № 99 «О лицензировании отдельных видов деятельности».
17. Постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
18. «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. ГОСТ Р 51141-98», утвержденный Постановлением Госстандарта РФ от 27 февраля 1997 г № 28.
19. Постановление Госстандарта РФ от 03.03.2003 № 65-ст «О принятии и введении в действие государственного стандарта Российской Федерации» (вместе с «ГОСТ Р 6.30-2003. Государственный стандарт Российской Федерации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов).

Интернет-источники

<http://www.constitution.ru>
<http://www.kremlin.ru>
<http://www.council.gov.ru>
<http://www.government.ru>
<http://www.vestnikcivitas.ru>
<http://www.rg.ru>
<http://www.rost.ru>
<http://www.hro.org>
<http://www.oprf.ru>
<http://www.consultant.ru>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Уметь:		
Применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным персоналом	Применять нормы трудового права для: 1. Организации работы в коллективе и команде; 2. Для контроля текущей деятельности сотрудников	Экспертная оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и экспертная оценка выполнения практических работ. Экспертная оценка выполнения индивидуальных практических заданий.
	Применять правовые нормы при: 1. выборе способа решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам; 2. поиске, анализе и интерпретации информации из широкого набора источников, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач и развития собственной профессиональной деятельности и деятельности подчиненного персонала; 3. организации собственного профессионального развития и самообразования, а также обучения подчиненного персонала; 4. при осуществлении повседневной профессиональной деятельности; 5. содействии сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях; 6. планировании предпринимательской деятельности; 7. планировании потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; 8. организации деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; организации деятельности сотрудников.	Экспертная оценка выполнения индивидуальных практических заданий. Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Письменная работа в форме тестирования, эссе, индивидуальных заданий. Накопительная оценка. Выполнение заданий по рабочей тетради.
Организовывать оформление гостиничной документации, составление, учёт и хранение отчётных данных	Организует оформление гостиничной документации, составление, учёт и хранение отчетных данных: - при планировании потребностей различных служб в материальных ресурсах и персонале с использованием информационно-коммуникационных технологий, в т.ч. специализированных программных продуктов для решения профессиональных задач и личностного развития.	Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий. Экспертная оценка решения ситуационных задач.
Оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных	Использует документацию при организации собственной профессиональной деятельности и деятельности подчиненного персонала на государственном и иностранном языках Оформляет документацию в соответствии с	

стандартов и других нормативных документов, регламентирующих правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации	нормативно-правовыми актами при осуществлении устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей и различий социального и культурного контекста	
Знать:		
Основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации.	Применяет правовые нормы при выборе способа решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам. Применяет правовые нормы в повседневной профессиональной деятельности	Экспертная оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и экспертная оценка выполнения практических работ.
Права потребителей в гостиничном бизнесе.	Применяет правовые нормы при организации деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Экспертная оценка выполнения индивидуальных практических заданий.
Специфику договорных отношений с гостями отеля	Применяет правовые нормы при организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Устный индивидуальный и фронтальный опрос.
Нормативно-правовое регулирование организации хранения личных вещей и миграционного учета в гостинице	Применяет правовые нормы при планировании потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	Письменная работа в форме тестирования, эссе, индивидуальных заданий.
Правовое регулирование партнерских отношений в гостиничном бизнесе	Применяет правовые нормы при поиске, анализе и интерпретации информации из широкого набора источников, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач и развития собственной профессиональной деятельности и деятельности подчиненного персонала. Применяет правовые нормы для планирования предпринимательской деятельности	Накопительная оценка. Выполнение заданий по рабочей тетради. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий.
Характеристику основной нормативной документации, регуливающей взаимоотношения гостиниц и потребителей	Применяет правовые нормы при организации деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. Применяет правовые нормы при организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	Экспертная оценка решения ситуационных задач
Права	и Применяет правовые нормы для организации	

<p>обязанности работников в сфере профессиональной деятельности</p>	<p>собственного профессионального развития и самообразования, а также обучения подчиненного персонала Применяет нормы трудового права для работы в коллективе и команде Применяет правовые нормы для содействия сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях Применяет нормы трудового права в ходе контроля текущей деятельности сотрудников</p>	
<p>Роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей</p>	<p>Использует документацию при организации собственной профессиональной деятельности и деятельности подчиненного персонала на государственном и иностранном языках</p>	
<p>Стандарты, нормы и правила ведения документации</p>	<p>Организует оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных с использованием информационно-коммуникационных технологий, в т.ч. специализированных программных продуктов для решения профессиональных задач и личностного развития.</p>	
<p>Систему документооборота</p>	<p>Организует оформления гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных при планировании потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале Организует оформления гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных при планировании потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале Организует оформления гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных при планировании потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	
<p>Общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства</p>	<p>Оформляет документацию в соответствии с нормативно-правовыми актами при осуществлении устной и письменной коммуникации на государственном языке с учетом особенностей и различий социального и культурного контекста</p>	

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»
 / Потанова З.А.
М.П.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 04 ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЁТ ГОСТИНИЧНОГО
ПРЕДПРИЯТИЯ**

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Разработчик:
Нужина О.Д.,
преподаватель,
первая квалификационная
категория

Камышлов,
2018 год

Рабочая программа учебной дисциплины «Экономика и бухгалтерский учёт гостиничного предприятия» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- требований профессионального стандарта 33.021 «Горничная», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657

- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО топ-50.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167.
тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Нужина Ольга Дмитриевна, преподаватель, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	14
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.04 «ЭКОНОМИКА И БУХГАЛТЕРСКИЙ УЧЁТ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины «Экономика и бухгалтерский учёт гостиничного предприятия» разработана в соответствии с ФГОС по ТОП-50, на основе Примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», с учётом требований квалификационных справочников, профессиональных и международных стандартов.

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

Учебная дисциплина «Экономика и бухгалтерский учёт гостиничного предприятия» входит в обще профессиональный учебный цикл (обще профессиональные дисциплины) учебного плана ОПОП и формирует базовый уровень знаний для овладения обще профессиональными навыками

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Освоение содержания учебной дисциплины «Экономика и бухгалтерский учёт гостиничного предприятия» обеспечивает достижение студентами следующих результатов:

В результате освоения дисциплины студент должен уметь:

- Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения;
- Управлять материально-производственными запасами;
- Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- Выстраивать систему стимулирования работников службы питания;
- Рассчитывать нормативы работы горничных;
- Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- Применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию;
- Применять методы максимизации доходов гостиницы;
- Анализировать результаты деятельности структурных подразделений гостиницы;
- Применять методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы;
- Вести необходимую, бухгалтерскую отчетность;
- Заполнять первичные документы, составлять график документооборота;
- Вести учёт выручки от услуг по проживанию, отражать выручку от внереализационных доходов;
- Отражать операции по бронированию номеров
- Вести учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.
- Разработать план самообразования.
- Определить перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия;
- Организовать самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта. Объективно оценить результаты профессионального роста;
- Самостоятельно анализировать проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами;

- Тактично и логично аргументировать свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в профессиональной деятельности;
- Применять различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности;
- Владеть методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей;
- Применять на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей;
- Составлять договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями;
- Использовать хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

- Виды, формы, этапы, методы определения и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения;
- Методы и формы оплаты труда;
- Виды и формы стимулирования труда. Тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия;
- Особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- Номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы;
- Принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда;
- Принципы управления материально-производственными запасами;
- Содержание эксплуатационной программы гостиницы и номенклатуру основных и дополнительных услуг, основные понятия: загрузка гостиницы, средняя цена; номерной фонд гостиницы; принципы ценообразования и подходы к ценообразованию
- Методы управления доходами гостиницы;
- Методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы;
- Основные бухгалтерские документы и требования к их составлению в контексте профессиональных обязанностей технических работников и специалистов;
- Виды отчетности по продажам;
- Учет и порядок ведения кассовых операций;
- Формы безналичных расчетов;
- Методику экономического самообразования;
- Содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия;
- Показатели профессионального и личного развития;
- Нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов;
- Причины конфликтных ситуаций в хозяйственно- финансовой сфере и способы их разрешения;
- Специфику различных функциональных –смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере;
- Средства для обеспечения логической связанности письменной и устной коммуникаций хозяйственно-финансового содержания;
- Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела;
- Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский учет гостиничного предприятия;
- Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.

Содержание учебной дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП по специальности «Гостиничное дело» и овладению *профессиональными компетенциями*:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приёма и размещения для поддержания уровня качества.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В процессе освоения учебной дисциплины студент должен овладеть *общими компетенциями*:

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учётом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студентов **168** часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента **116** час;

самостоятельной работы студента **40** час.

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	168
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	116
в том числе:	
часы теории	80
практические занятия, лабораторные работы	36
консультации	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	40
<i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i>	6

2.2 Тематический план

по учебной дисциплине **ОП.04 «Экономика и бухгалтерский учёт гостиничного предприятия»**
по программе подготовки специалистов среднего звена **43.02.14 Гостиничное дело**

№	Наименование раздела, темы	Объем часов		
		с/р	аудиторных	в том числе лаб.-прак. раб.
1.	Раздел 1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства	4	6	
1.1	Основные понятия: отрасль, предприятие. Роль отрасли гостеприимства в современной экономике		2	
1.2	Особенности производства и реализации гостиничной услуги. Сущность и специфика гостиничной услуги.		2	
1.3	Гостиничный продукт. Составляющая гостиничного продукта		2	
2.	Раздел 2. Экономические основы организации предприятий отрасли гостеприимства	4	6	2
2.1	Организация (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы.		2	
2.2	Основы организации предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе		2	
2.3	Формы управления организациями в гостиничной отрасли		2	
2.4	<i>Практическая работа №1.</i>			2
3.	Раздел 3. Экономические основы функционирования предприятия (организации) отрасли гостеприимства	4	10	6
2.6	Основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования.		2	
2.7	Методы и принципы планирования. Система планов гостиничного предприятия. Текущий план предприятия гостеприимства.		2	
2.8	Структура доходов. Основные факторы, определяющие доход гостиничного предприятия (загрузка номерного фонда и цены на гостиничные услуги (стоимость номера, питания, дополнительных услуг)		2	
2.9	Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы. Факторы формирования эксплуатационной программы. Планирование эксплуатационной программы. Показатели.		4	
2.10	<i>Практическая работа №2.</i> Расчёт пропускной способности гостиницы и коэффициента использования номерного фонда.			2
2.11	<i>Практическая работа №3.</i> Расчёт объёма реализации основных услуг. Расчёт объёма реализации дополнительных услуг.			2

	средствах			2
4.	Раздел 4. Экономические ресурсы предприятия	4	12	4
3.1	Производственные фонды предприятий отрасли гостеприимства. Имущество и капитал предприятия		2	
3.2	Основные фонды гостиничного предприятия: структура и классификация. Учёт стоимости основных средств гостиничного предприятия. Показатели состояния и использования основных средств, расчёт потребности в основных средствах.		2	
3.3	Нематериальные активы: структура и классификация.		2	
3.4	Оценка и учёт нематериальных активов гостиничного предприятия. Учёт и оценка деловой репутации гостиничного предприятия		2	
	Оборотные средства гостиничного предприятия, характеристика и состав оборотных средств, источники формирования и показатели использования, оценка потребности в оборотных средствах.		2	
	Капитальные вложения и их эффективность		2	
	<i>Практическая работа №4.</i> Расчёт среднегодовой стоимости основных фондов. Расчёт амортизационных отчислений по группам основных средств			2
	<i>Практическая работа №5.</i> Показатели использования основных производственных фондов предприятий гостиничной отрасли. Расчёт показателей эффективности использования основных фондов: фондоотдачи, фондоёмкости, фондовооружённости.			2
5.	Трудовые ресурсы гостиничного предприятия	4	8	4
5.1	Структура трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия.		4	
5.2.	Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда		4	
5.3	<i>Практическая работа №6.</i> Планирование фонда рабочего времени и численности персонала			2
5.4.	<i>Практическая работа №7.</i> Планирование фонда заработной платы. Расчёт заработной платы			2
6.	Издержки гостиничного предприятия		4	
6.1	Структура расходов (издержек). Классификация издержек на выполнение услуг гостеприимства.		2	
6.2.	Управление издержками гостиничного предприятия. Принципы системы управления издержками.		1	
6.3	Факторы, влияющие на формирование издержек		1	
7.	Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии	4	6	4
7.1.	Сущность экономической категории «цена». Состав цены.		1	
7.2.	Методы формирования ценовой политики предприятий гостиничной индустрии.		1	
7.3.	Виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия		2	
7.4	Затратные подходы в формировании цены продукции (услуг) предприятий гостиничной индустрии. Рыночные или		2	

	маркетинговые методы в формировании цены на продукцию предприятий гостиничной отрасли			
7.5.	<i>Практическая работа № 8.</i> Определение цены по системе «Директ-костинг»			2
7.6.	<i>Практическая работа №9.</i> Расчёт стоимости проживания гостя в гостинице			2
8.	Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии	4	6	4
8.1.	Основные показатели эффективности функционирования предприятия гостиничной индустрии.		2	
8.2.	Прибыль предприятия гостиничного комплекса. Сущность экономической категории «прибыль». Рентабельность.		2	
8.3.	Специфические показатели оценки экономичности эффективности гостиничного предприятия		2	
8.4.	<i>Практическая работа №10.</i> Расчёт чистой прибыли и рентабельности. Оценка эффективности деятельности структурного подразделения гостиницы			2
8.5.	<i>Практическая работа №11.</i> Расчёт коэффициента наполняемости гостиницы, прибыли с гостя, норма прибыли номерного фонда, норма прибыли ресторанов и баров, норма прибыли дополнительных услуг			2
9.	Управление доходами от продаж в гостиничном бизнесе		4	
9.1.	Стратегии управления доходами гостиницы.		1	
9.2.	Факторы, влияющие на объём и уровень продаж гостиничных услуг		1	
9.3.	Технологии максимизации доходов		2	
10.	Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учёта	4	6	6
10.1	Система нормативного регулирования бухгалтерского учёта и отчётности в гостиничном предприятии. Организация бухгалтерского учёта и отчётности в гостиничном предприятии.		1	
10.2.	Учётная политика гостиницы и правила документооборота. Методы учёта доходов		1	
10.3	Основные бухгалтерские документы требования к оформлению отчетной бухгалтерской документации. Формы первичного учёта.		2	
10.4.	Учёт и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчётов.		2	
10.5	<i>Практическая работа №12.</i> Содержание бухгалтерской отчётности. Баланс. Строение и содержание бухгалтерского баланса.			2
10.6	Корреспонденция счетов. Бухгалтерские проводки, их классификация			2
10.7	Порядок оценки калькуляции – основы стоимостного отражения затрат на предприятии и в его структурных подразделениях			2
11.	Бухгалтерский и налоговый учёт доходов гостиниц	4	8	4
11.1	Учёт реализации гостиничных услуг по видам предоставляемых услуг.		1	
11.2	Отражение выручки от оказания услуг по проживанию в бухгалтерском и налоговом учёте		1	
11.3.	Отражение выручки от оказания дополнительных услуг в		2	

	бухгалтерском и налоговом учёте			
11.4	Внереализационные доходы гостиниц		2	
11.5	Учёт операций в общественном питании. Первичные учётные документы в общественном питании.		2	
11.6	<i>Практическая работа №13.</i> Учёт выручки от услуг по проживанию. Заполнение первичных документов. Отражение операций по бронированию номеров			2
11.7	Учёт внереализационных доходов. Отражение сумм возмещённого ущерба клиентами			2
12.	Бухгалтерский и налоговый учёт расходов гостиницы	4	4	2
12.1	Особенности учёта расходов в составе расходов на гостиничном предприятии		2	
12.2	Учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиницы		2	
12.3	<i>Практическая работа №14.</i> Учёт постельного белья, моющих средств, нормы списания посуды, расходы на фирменную одежду, ремонт, рекламу, благоустройство и приобретение многолетних насаждений			2
	Всего часов:	40	80	36
			116	

2.3. Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства

Основные понятия: отрасль, предприятие. Роль отрасли гостеприимства в современной экономике. Особенности производства и реализации гостиничной услуги. Сущность и специфика гостиничной услуги. Гостиничный продукт, составляющие гостиничного продукта.

Раздел 2. Экономические основы организации предприятий отрасли гостеприимства

Организация (предприятие) как первичный, главный и самостоятельный элемент экономической системы. Основы организации предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе. Формы управления организациями в гостиничной отрасли.

- *Практическая работа №1.*

Самостоятельная работа:

- Подготовить сообщение на тему: «Состояние основных производственных фондов в РФ по данным Госкомстата»

Раздел 3. Экономические основы функционирования предприятия (организации) отрасли гостеприимства

Основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования. Методы и принципы планирования. Система планов гостиничного предприятия. Текущий план предприятия гостеприимства. Структура доходов. Основные факторы, определяющими доход гостиничного предприятия (загрузка номерного фонда и цены на гостиничные услуги (стоимость номера, питания, дополнительных услуг). Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы. Факторы формирования эксплуатационной программы. Планирование эксплуатационной программы. Показатели эксплуатационной программы.

Практическая работа №2. Расчёт пропускной способности гостиницы и коэффициента использования номерного фонда.

Практическая работа №3. Расчёт объёма реализации основных услуг. Расчёт объёма реализации дополнительных услуг.

Самостоятельная работа:

- Подготовить презентацию на тему «Способы экономии ресурсов и энергосберегающие технологии»

Раздел 4. Экономические ресурсы предприятия.

Производственные фонды предприятий отрасли гостеприимства. Имущество и капитал предприятия. Основные фонды гостиничного предприятия: структура и классификация. Учёт стоимости основных средств гостиничного предприятия. Показатели состояния и использования основных средств, расчёт потребности в основных средствах. Нематериальные активы: структура и классификация. Оценка и учёт нематериальных активов гостиничного предприятия. Учёт и оценка деловой репутации гостиничного предприятия. Оборотные средства гостиничного предприятия, характеристика и состав оборотных средств, источники формирования и показатели использования, оценка потребности в оборотных средствах. Капитальные вложения и их эффективность.

- *Практическая работа №4.* Расчёт среднегодовой стоимости основных фондов. Расчёт амортизационных отчислений по группам основных средств.

- *Практическая работа №5.* Показатели использования основных производственных фондов предприятий гостиничной отрасли. Расчёт показателей эффективности использования основных фондов: фондоотдачи, фондоёмкости, фондовооружённости.

Самостоятельная работа.

Раздел 5. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия.

Структура трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия.

Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда.

- *Практическая работа №6.* Планирование фонда рабочего времени и численности персонала.

- *Практическая работа №7.* Планирование фонда заработной платы. Расчёт заработной платы.

Самостоятельная работа.

Раздел 6. Издержки гостиничного предприятия

Структура расходов (издержек). Классификация издержек на выполнение услуг гостеприимства. Управление издержками гостиничного предприятия. Принципы системы управления издержками. Факторы, влияющие на формирование издержек.

Раздел 7. Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии

Сущность экономической категории «цена». Состав цены. Методы формирования ценовой политики предприятий гостиничной индустрии. Механизмы ценообразования на услуги гостиничных предприятий. Видов тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия. Затратные подходы в формировании цены продукции (услуг) предприятий гостиничной индустрии. Рыночные или маркетинговые методы в формировании цены на продукцию (услуги) предприятий гостиничной отрасли.

- *Практическая работа № 8.* Определение цены по системе «Директ-костинг».

- *Практическая работа №9.* Расчёт стоимости проживания гостя в гостинице.

Самостоятельная работа.

Раздел 8. Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии.

Основные показатели эффективности функционирования предприятия гостиничной индустрии. Прибыль предприятия гостиничного комплекса. Сущность экономической категории «прибыль». Рентабельность. Специфические показатели оценки экономической эффективности гостиничного предприятия.

- *Практическая работа №10.* Расчёт чистой прибыли и рентабельности. Оценка эффективности деятельности структурного подразделения гостиницы.

- *Практическая работа №11.* Расчёт коэффициента наполняемости гостиницы, прибыли с гостя, норма прибыли номерного фонда, норма прибыли ресторанов и баров, норма прибыли дополнительных услуг.

Раздел 9. Управление доходами от продаж в гостиничном бизнесе

Стратегии управления доходами гостиницы. Факторы, влияющие на объем и уровень продаж гостиничных услуг. Технологии максимизации доходов.

- *Практическая работа №12.* Содержание бухгалтерской отчётности. Баланс. Строение и содержание бухгалтерского баланса.

Раздел 10. Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учёта.

Система нормативного регулирования бухгалтерского учета и отчетности в гостиничном предприятии. Организация бухгалтерского учета и отчетности в гостинице. Учётная политика гостиницы и правила документооборота. Методы учёта доходов. Основные бухгалтерские документы и требования к оформлению отчётной бухгалтерской документации. Формы первичного учёта. Учет и порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов.

Практическая работа №12. Содержание бухгалтерской отчётности. Баланс. Строение и содержание бухгалтерского баланса.

Раздел 11. Бухгалтерский и налоговый учёт доходов гостиниц

Учёт реализации гостиничных услуг по видам предоставляемых услуг. Отражение выручки от оказания услуг по проживанию в бухгалтерском и налоговом учете. Отражение выручки от оказания дополнительных услуг в бухгалтерском и налоговом учете. Внереализационные доходы гостиниц. Учёт операций в общественном питании. Первичные учётные документы в общественном питании.

Практическая работа №13. Учёт выручки от услуг по проживанию. Заполнение первичных документов. Отражение операций по бронированию номеров.

Раздел 12. Бухгалтерский и налоговый учёт расходов гостиницы

Особенности учёта расходов в составе расходов на гостиничном предприятии. Учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.

Практическая работа №14. Учёт постельного белья, моющих средств, нормы списания посуды, расходы на фирменную одежду, ремонт, рекламу, благоустройство и приобретение многолетних насаждений.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной дисциплины осуществляется на базе учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет. В кабинете имеется мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

Оборудование учебного кабинета:

- стол учительский
- учебные столы -15 шт.
- стулья -30 шт.
- торговое оборудование (витрины, прилавки, горки, вешала)
- шкаф для дидактического материала
- учебная доска
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. С.А. Степанова Экономика предприятия туризма: Учебник / Степанова С.А., Крыга А.В. – М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016 год.
2. Экономика гостиничного предприятия. Учебное пособие, Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2015 год.
3. Н.И. Малых Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2017 год.
4. Экономика отрасли: туризм: Учебное пособие / Замедлина Е.А., Козырева О.Н. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2017 год.
5. Н.А Лытнева Бухгалтерский учет: Учебник / Н.А Лытнева, Л.И. Малявкина, Т.В. Федорова.- 2-е изд., перераб. и доп. –М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015 год.
6. Л.М. Бурмистрова Финансы организаций (предприятий): Учебное пособие/ Бурмистрова Л.М., 2-е изд.- М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015 год
- 7.Ю.Н. Самохвалова., Бухгалтерский учет: Практикум: Учебное пособие,-5-е изд., испр. и доп.- М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2015 год.

Дополнительные источники:

1. М.И. Городецкая Бухгалтерский учет и налогообложение в индустрии туризма: Учебное пособие / М.И. Городецкая.-2-е изд., испр. и доп.- М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2014
2. 1. Планирование деятельности гостиничных предприятий Учебно- методическое пособие [.http://stroimhotel.ru/files/pdf/metodology/metod/08.pdf](http://stroimhotel.ru/files/pdf/metodology/metod/08.pdf)
3. 2.Управление доходами и финансовое планирование на гостиничном предприятии. Москва, 2010.
4. 3.Методология оценки экономической эффективности гостиниц. Москва, 2011. <http://stroimhotel.ru/files/pdf/metodology/metod/07.pdf>
5. 4. Конкурентоспособность гостиничных предприятий. Москва, 2011
6. 5. Экономика предприятия: Электронный учебник/ Юркова Т.И., Юрков С.В. <http://www.aup.ru>
7. 6. Барчуков И.С. , Баумгартен Л.В. Башин Ю.Б. , Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов М.: КНОРУС 2012

8. 7. Каурова О.В., А.Н. Малолетко, О.С. Юманова. Бухгалтерский учет и анализ гостиничного предприятия. – М.: Издательство КноРус, 2017. –264 с.
9. 8. Кыштымова Е.А. «Бухгалтерский учет»/ сборник заданий, Москва ИНФРА- М, 2013 г. Носова , С.С. Основы экономики, учебник для студентов СПО -7-е изд., перераб-Москва: КноРус, 2014
10. 9. Майкл Хеппел. Пятизвездочный сервис Баланс Бизнес Букс. 2012.
11. 10. Клаус Кобьёлл. «Мотивация в силе экшн. Восторг заразителен». Альпина Бизнес Букс Москва. 2012
12. Мусакин Алексей. Издательство Малый отель. С чего начать, как преуспеть:: Питер. 2007ю <http://depositfiles.com/gold/>
12. 13. Журналы: “Отель”, “Пять звёзд” и

Интернет-источники

www.bookean.ru
ru.wikipedia.org
www.twirpx.com
www.institutiones.com
www.econpredr.narod.ru
<http://www.hotelmaster.ru>
<http://turgostinica.ru>
<http://tourlib.net>
<http://www.npark.ru>
<http://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов
<http://www.vernikov.ru> Подборка аналитических материалов по вопросам

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины		Экспертная оценка сформированности компетенций
Отраслевые особенности сферы гостеприимства. Современное состояние и перспективы развития отрасли,	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования. Методы и принципы планирования. Система планов гостиничного предприятия. Текущий план предприятия гостеприимства;	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы. Факторы формирования эксплуатационной программы. Планирование эксплуатационной программы. Показатели эксплуатационной программы	Наблюдение за верностью составления макета эксплуатационной программы	Ситуационная задача,
Производственные фонды предприятий отрасли гостеприимства. Имущество и капитал предприятия	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Структура трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Структура расходов (издержек). Классификация издержек на выполнение услуг гостеприимства. Управление издержками гостиничного предприятия. Принципы системы управления издержками. Факторы, влияющие на формирование издержек	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Цены и ценовая политика на предприятиях гостиничной индустрии	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Управление доходами от продаж в гостиничном бизнесе	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос

Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Бухгалтерский и налоговый учет доходов гостиниц	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Бухгалтерский и налоговый учет расходов гостиниц	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Тематика практических занятий и лабораторных работ	Ответы на вопросы на знание и понимание	Устный опрос
Расчёт пропускной способности гостиницы и коэффициента использования номерного фонда	Оценка результатов	Экспертная оценка умения рассчитывать пропускную способность гостиницы, коэффициент использования номерного фонда,
Расчёт объема реализации основных услуг. Расчёт объема реализации дополнительных услуг.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения рассчитывать
Расчёт среднегодовой стоимости основных фондов. Расчёт амортизационных отчислений по группам основных средств.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения рассчитывать
Показатели использования основных производственных фондов предприятий гостиничной отрасли. Расчёт показателей эффективности использования основных фондов: фондоотдачи, фондоёмкости, фондовооружённости	Оценка результатов	Экспертная оценка умения рассчитывать
Оценка потребности в оборотных средствах.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения рассчитывать
Планирование фонда рабочего времени и численности персонала	Оценка результатов	Экспертная оценка сформированности компетенций
Планирование фонда заработной платы.	Оценка результатов	Экспертная оценка умения рассчитывать
Расчёт заработной платы	Оценка результатов	Экспертная оценка умения рассчитывать
Определение цены по системе «Директ-костинг»	Оценка результатов	Экспертная оценка умения рассчитывать
Расчёт стоимости проживания гостя в гостинице	Оценка результатов	Экспертная оценка умения рассчитывать
Расчёт чистой прибыли и рентабельности. Оценка эффективности деятельности структурного подразделения гостиницы	Оценка результатов	Экспертная оценка умения рассчитывать
Расчёт коэффициента заполняемости гостиницы, прибыль с гостя, норма прибыли номерного фонда, норма прибыли ресторанов и баров, норма прибыли дополнительных услуг	Оценка результатов	Экспертная оценка умения рассчитывать

Содержание бухгалтерской отчетности Баланс. Строение и содержание бухгалтерского баланса	Оценка результатов	Экспертная оценка сформированности компетенций
Корреспонденция счетов. Бухгалтерские проводки, их классификация	Оценка результатов	Экспертная оценка сформированности компетенций
Порядок оценки и калькуляции –основы стоимостного отражения затрат на предприятии и в его структурных подразделениях	Оценка результатов	Экспертная оценка сформированности компетенций
Учёт выручки от услуг по проживанию. Заполнение первичных документов. Отражение операций по бронированию номеров.	Оценка результатов	Экспертная оценка сформированности компетенций
Учёт внереализационных доходов. Отражение сумм возмещаемого ущерба клиентами.	Оценка результатов	Экспертная оценка сформированности компетенций
Учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.	Оценка результатов	Экспертная оценка сформированности компетенций

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»
Потапова З.А.
М.П.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО**

Программа разработана:
Ширькаловой Н.М.,
мастером
производственного обучения
первой квалификационной
категории

Рабочая программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело» утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- Примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- требований профессионального стандарта «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н;
- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167.
тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
3.СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГОМОДУЛЯ.....	6
4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	19
5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	21

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа может быть использована для подготовки студентов по направлению 43.00.00 Сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности *Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения* и соответствующих профессиональных компетенций

ПК 1.1. Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приёма и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки), и профессиональной подготовке по специальности 43.02.14. «Гостиничное дело».

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающиеся в ходе овладения профессионального модуля должны уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приёма и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приёма и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приёма и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

В результате освоения модуля обучающийся должен знать:

- нормативно-правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приёма и размещения;

В результате освоения модуля обучающийся должен иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы приёма и размещения;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приёму и размещению гостей.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности *Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения* в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приёма и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК.02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Объем профессионального модуля и виды учебной работы

ПК	Наименования междисциплинарных курсов	Всего часов <i>(макс. учебная нагрузка и практики)</i>	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка студента			Самостоятельная работа студента	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов
1	2	3	4	5	6	7	8
	МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения	196	176	52	24	20	-
	МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приёма и размещения	122	72	30		50	
	Учебная практика	84	84				
	Производственная практика	72	72				
	Всего:	510	440	82		70	*

3.2 Тематический план

МДК 01.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения»

по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№	Наименование раздела, темы	Объем часов		
		с/р	аудиторных	в том числе лаб.-прак. раб.
1 курс				
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		2	24	7
1.1	Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания		2	
1.2	Основные функции службы приема и размещения, состав персонала		2	2
1.3	Рабочие отделы службы приема и размещения		2	
1.4	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа.	2	4	
1.5	Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.		2	
1.6	Организация рабочего места менеджера службы приема и размещения		4	2
1.7	Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров		2	
1.8	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей		2	1
1.9	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями		4	2
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки		2	40	10
2.1	Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ		2	
2.2	Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю		2	
2.3	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей		4	2
2.4	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.		2	
2.5	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей		4	
2.6	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей	1	4	2
2.7	Категории гостей. Особенности работы с гостями	1	2	
2.8	Прием и регистрация индивидуальных клиентов, туристских групп.		4	2
2.9	Прием и регистрация корпоративных клиентов.		2	
2.10	Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации VIP-персон.		4	
2.11	Особенности работы с постоянными и VIP гостями.		4	2
2.12	Комплименты VIP гостям.		2	

2.13	Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.		4	2
Раздел 3. Документация службы приема и размещения, процедура выписки и выезда гостя		2	40	10
3.1	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы		4	2
3.2	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя		2	
3.3	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей		4	2
3.4	Расчетный час. Час выезда гостей	1	2	
3.5	«Экспресс выписка»	1	2	
3.6	Функции кассира службы приема и размещения		2	
3.7	Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями		2	
3.8	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».		4	2
3.9	Подготовка и проведение операций расчета		2	
3.10	Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов		4	2
3.11	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов		2	
3.12	Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами		2	
3.13	Порядок ведения кассовых операций. Порядок, причины возврата денежных сумм гостям.		2	
3.14	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения		2	
3.15	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения		4	2
Раздел 4. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		4	24	7
4.1	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы		4	1
4.2	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы	1	2	
4.3	Служба ночного аудита: назначение и основные функции		2	1
4.4	Передача дел после ночной смены		2	1
4.5	Правила работы с информационной базой данных гостиницы		4	2
4.6	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации		4	
4.7	Порядок предоставления информации гостю о различных услугах в гостинице	2	2	
4.8	Обязательная информация, предоставляемая гостю при приеме и размещении.	1	2	1
4.9	Информирование гостя по запросу: культурно-этический аспект.		2	1
Раздел 5. Менеджмент персонала службы приема и размещения			9	3
5.1	Контроль функции обеспечения выполнения договоров об оказании гостиничных услуг		4	
5.2	Мотивация персонала службы приема и размещения. Охрана труда		5	3
Итого за 1 курс		10	137	37

2 курс				
Раздел 6. Договорные отношения между гостиницей и гостем		2	12	5
6.1	Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.		4	
6.2	Договор между гостиницей и туроператором, правила составления, порядок согласования и подписания.	1	2	1
6.3	Договор между гостиницей и турагентом, правила составления, порядок согласования и подписания.	1	2	1
6.4	Договор между гостиницей и корпоративным клиентом, правила составления, порядок согласования и подписания.		2	1
6.5	Договор между гостиницей и другими организациями на оказание услуг для службы приема и размещения.		2	2
Раздел 7. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги		4	6	5
7.1	Выяснение вопросов платёжеспособности клиентов.		2	1
7.2	Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды расчетов с проживающими.	2	2	2
7.3	Виды бланков счетов за проживание и дополнительные услуги. Выезд клиента.	2	2	2
Раздел 8. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы		2	10	3
8.1	Взаимодействие службы приема и размещения со службой питания.	1	2	1
8.2	Взаимодействие службы приема и размещения со службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	1	4	1
8.3	Взаимодействие службы приема и размещения с инженерно-техническими службами гостиницы.		4	1
Раздел 9. Информационная база данных гостиницы		2	11	2
9.1	Правила работы с информационной базой данных гостиницы: данные о гостях, о заполняемости номеров и др.		4	1
9.2	Внесение изменений в базы данных гостиницы.	2	2	1
9.3	Использование автоматизированных систем и технологий в обслуживании клиентов, работа с кредитными картами: использование POS-терминала.		5	
Курсовое проектирование				24
Итого за 2 курс		10	39	15
Всего часов:		20	176	76

Тематический план
МДК 01.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приёма и размещения» по программе подготовки специалистов среднего звена
 43.02.14 Гостиничное дело

№	Наименование раздела, содержание	Кол-во часов			Коды компетенций
		Теор	Прак раб	Сам раб	
Раздел 1. Организация и технология работы службы приёма и размещения		12	10	15	ПК 1. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10
<i>Тема 1.1.</i>	Содержание	10			
<i>Организация и технология работы службы приёма и размещения с гостями на английском языке</i>	Организация приёма гостей.	4			
	Организация регистрации гостей.	3			
	Организация размещения гостей	3			
	Содержание практических и лабораторных работ		10		
	- Введение лексики, закрепление в упражнениях по теме «Организация приёма и размещения гостей» -Чтение и перевод текста «The Front Desk of the Hotel» Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Развитие упражнений с использованием лексики. Составление диалогов -Введение и закрепление лексики «Организация размещения гостей» Чтение и перевод текста «Hotel Housekeeping». Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшюниста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.		1 4		
	Самостоятельная работа обучающихся			15	
- Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями - Составление эссе на английском языке об организации службы приёма и размещения			5 5 5		
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приёме, регистрации, размещении и выписке		15	10	20	
<i>Тема 2.1.</i>	Содержание	10			
<i>Особенности работы с гостями</i>	-Категории гостей	2			
	-Порядок встречи, приёма и регистрации, и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан	2			
	- Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	2			
	- Особенности обслуживания VIP-гостей.				

	Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям.	2			
	- Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты	2			
	Содержание практических и лабораторных работ		5		
	Введение лексики, закрепление в упражнениях по теме. Развитие навыков устной речи. Развитие упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.				
	Самостоятельная работа обучающихся			10	
	- Составление текстов на русском языке для общения по телефону с клиентами.			5	
	- Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно-визовую службу			5	
<i>Тема 2.2. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приёме, регистрации, размещении и выписки на английском языке</i>	Содержание	5			
	-Производить расчёты с гостями.	3			
	-Организация отъезда и проводы гостей	2			
	Содержание практических и лабораторных работ Введение лексики, закрепление в упражнениях по теме. Развитие навыков устной речи. Развитие упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах		5		
	Самостоятельная работа обучающихся -Заполнение и обработка заявок и бланков				10
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		15	10	15	
<i>Тема 3.1. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке</i>	Содержание	15			
	- Технологический цикл гостиничного предприятия.	6			
	- Изучение стандартов для обслуживания гостей	7			
	Содержание практических и лабораторных работ Введение лексики, закрепление в упражнениях по теме. Развитие навыков устной речи. Развитие упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.		10		
	Самостоятельная работа обучающихся				15
	- Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы			5	
	- Выписка счетов, внесение изменений в счёт, производство расчётов с клиентом			10	
	Итого:	42	30	50	

ПК 1. 3.
ОК1-ОК5,
ОК7, ОК9,
ОК10

Тематический план
 по учебной практике **ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности работников**
службы приёма и размещения
 по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№ п/п	Наименование темы, раздела	Количество часов
1.	Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения	6
2.	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	6
3.	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	6
4.	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	6
5.	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	6
6.	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	6
7.	Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	6
8.	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	6
9.	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	6
10.	Оформление и подготовка счетов гостей.	6
11.	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	6
12.	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	6
13.	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	6
	Дифференцированный зачёт	6
	Итого:	84

Тематический план
 по производственной практике **ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности**
работников службы приёма и размещения по программе подготовки специалистов среднего
 звена 43.02.14 Гостиничное дело

№	Тема	Количество часов
1.	Знакомство с предприятием. Общая характеристика гостиницы (отеля, санатория и др.)	4
2.	Основные функции и обязанности сотрудников службы приема и размещения	4
3.	Организация рабочего места администратора службы приема, оснащённость оборудованием и инвентарем	4
4.	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6
5.	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6
6.	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	6

7.	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6
8.	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	6
9.	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6
10.	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	6
11.	Выполнение обязанностей ночного портье.	6
12.	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.	6
13	Подготовка отчёта по практике	6
	Итого:	72

3.3. Содержание профессионального модуля

МДК 01.01. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения»

Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения

Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания

Основные функции службы приема и размещения, состав персонала

Рабочие отделы службы приема и размещения

Требования к обслуживаемому персоналу. Функции портье, кассира и консьержа.

Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.

Организация рабочего места менеджера службы приема и размещения

Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров

Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей

Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями

Практические работы:

Составление и заполнение таблицы составом персонала службы приема и размещения, их основные обязанности;

Составление схемы рабочего места менеджера службы приема;

Составление перечня оборудования службы приема и размещения.

Составление алгоритма работы с гостем по телефону;

Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.

Самостоятельная работа:

Подготовить сообщение на тему «Основные требования, предъявляемые к персоналу службы приема и размещения»

Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки

Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ

Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю

Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей

Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.

Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей

Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей

Категории гостей. Особенности работы с гостями

Прием и регистрация индивидуальных клиентов, туристских групп.

Прием и регистрация корпоративных клиентов.

Соблюдение протокола и этикета при приеме и регистрации VIP-персон.
Особенности работы с постоянными и VIP гостями.
Комплименты VIP гостям.
Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.
Практические работы:
Заполнение и обработка заявок и бланков.
Заполнение регистрационной карточки гостя.
Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.
Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.
Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя
Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя
Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя
Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений
Особенности поселения гостей от группы
Особенности поселения коллектива.
Переселение гостя из номера
Подселение к гостю в номер
Самостоятельная работа:
Порядок встречи, приема, и регистрации, и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.
Работа с тестом по темам раздела.

Раздел 3. Документация службы приема и размещения, процедура выписки и выезда гостя

Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы
Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя
Стандарты качества обслуживания при выписке гостей
Расчетный час. Час выезда гостей
«Экспресс выписка»
Функции кассира службы приема и размещения
Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями
Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».
Подготовка и проведение операций расчета
Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов
Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов
Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами
Порядок ведения кассовых операций. Порядок, причины возврата денежных сумм гостям.
Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения
Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения
Практические работы:
Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем
Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.
Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.
Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.
Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.

Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя
Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах

Самостоятельная работа:

Подготовить презентацию по теме «Экспресс выписка», «Расчетный час»

Работа с тестом по темам раздела

Раздел 4. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла

Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы
Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы

Служба ночного аудита: назначение и основные функции

Передача дел после ночной смены

Правила работы с информационной базой данных гостиницы

Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации

Порядок предоставления информации гостю о различных услугах в гостинице

Обязательная информация, предоставляемая гостю при приеме и размещении.

Информирование гостя по запросу: культурно-этический аспект.

Практические работы:

Составление графика загрузки отеля,

Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.

Выполнение ночного аудита. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.

Технологический цикл гостиничного предприятия

Изучение стандартов для обслуживания гостей

Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.

Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.

Составить алгоритм проведения ночного аудита.

Самостоятельная работа:

Подготовить доклад на тему «Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы»

Изучить порядок предоставления информации гостю о различных услугах в гостинице

Обязательная информация, предоставляемая гостю при приеме и размещении.

Раздел 5. Менеджмент персонала службы приема и размещения

Контроль функции обеспечения выполнения договоров об оказании гостиничных услуг

Мотивация персонала службы приема и размещения. Охрана труда

Практическая работа:

Разработать способы мотивации персонала службы приема и размещения.

Раздел 6. Договорные отношения между гостиницей и гостем

Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания.

Договор между гостиницей и туроператором, правила составления, порядок согласования и подписания.

Договор между гостиницей и турагентом, правила составления, порядок согласования и подписания.

Договор между гостиницей и корпоративным клиентом, правила составления, порядок согласования и подписания.

Договор между гостиницей и другими организациями на оказание услуг для службы приема и размещения.

Практические работы:

Составление договора между гостиницей и туроператором
Составление договора между гостиницей и турагентом
Составление договора между гостиницей и корпоративным клиентом
Составление договора между гостиницей и другими организациями на оказание услуг для службы приема и размещения.

Самостоятельная работа:

Изучить особенности заключения договоров между гостиницей и другими организациями.
Подготовить презентацию на тему «Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания»

Раздел 7. Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги

Выяснение вопросов платёжеспособности клиентов.

Порядок оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, виды расчетов с проживающими.

Виды бланков счетов за проживание и дополнительные услуги. Выезд клиента.

Практические работы:

Оформления счетов за проживание и дополнительные услуги, расчеты с проживающими.

Работа с бланками счетов, подготовка счета к выезду клиента.

Самостоятельная работа:

Подготовить презентацию на тему «Виды бланков счетов за проживание и дополнительные услуги»

Составить тест по темам.

Раздел 8. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы

Взаимодействие службы приема и размещения со службой питания.

Взаимодействие службы приема и размещения со службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Взаимодействие службы приема и размещения с инженерно-техническими службами гостиницы.

Практические работы:

Особенности взаимодействия службы приема и размещения со службой питания.

Деловая игра «Особенности взаимодействия службы приема и размещения со службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда, инженерно-техническими службами»

Рассмотрение жалоб гостей по разным службам гостиницы.

Самостоятельная работа:

Подготовить сообщение на тему «Система обучения персонала гостиницы»

Составить схему взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы

Работа с тестом

Раздел 9. Информационная база данных гостиницы

Правила работы с информационной базой данных гостиницы: данные о гостях, о заполняемости номеров и др.

Внесение изменений в базы данных гостиницы.

Использование автоматизированных систем и технологий в обслуживании клиентов, работа с кредитными картами: использование POS-терминала.

Практические работы:

Создать информационную базу данных гостиницы

Работа с кредитными картами: использование POS-терминала.

Самостоятельная работа:

Составить алгоритм работы с кредитной картой

**Содержание профессионального модуля по учебной практике
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения»**

- Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения
- Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг
- Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
- Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- 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.
- Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
- 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).

**Содержание профессионального модуля по написанию курсовой работы по
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения»**

Тематика курсовых работ

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.

10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).
17. Организация работы службы приема и размещения.
18. Организация встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.
19. Организация работы служб «фронт-офиса» гостиницы.
20. Организация работы служб «бэк-офиса» гостиницы.
21. Персонал как ключевой фактор в организации обслуживания гостей в процессе проживания.
22. Психология обслуживания гостей в индустрии гостеприимства.
23. Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности персонала гостиницы в процессе обслуживания гостей.
24. Организация деятельности службы приёма и размещения в гостинице, ее влияние на загруженность номерного фонда

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной дисциплины осуществляется на базе учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет. В кабинете имеется мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

Оборудование учебного кабинета:

- наличие посадочных мест по количеству учащихся;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

Тренажёрный комплекс «Стойка приёма и размещения гостей с модулем онлайн-бронирования»:

- Комплексная автоматизированная система управления отелем 1С;
- Персональный компьютер;
- Стойка ресепшн;
- Телефон;
- Многофункциональное устройство (принтер-сканер-копир- факс);
- Сейф;
- POS-терминал;
- Шкаф для папок;
- Детектор валют;
- Лотки для бумаги.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. С.А. Быстров Организация гостиничного дела: учеб. пособие / С.А. Быстров. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018 год.
2. Л.Н. Семеркова Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
3. Н.А. Зайцева Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
4. Л.П. Ехина Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения. учебное пособие, М.: Академия, 2018 год.
5. К.В. Кабанова Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018 год
6. Маньковская З.В., Английский язык в ситуации повседневного делового общения : учеб. пособие /М. : ИНФРА-М, 2018 год

Дополнительные источники:

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие. 5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..
4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева
5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

Интернет-ресурсы:

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

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

В процессе освоения модуля студентами оформляется Портфолио, которое они презентуют и защищают на квалификационном экзамене по профессиональному модулю.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии. Промежуточная аттестация проводится в форме зачетов, дифференцированных зачетов и экзаменов:

-МДК.01.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приёма и размещения» - экзамен;

-МДК 01.02. «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приёма и размещения» - экзамен;

-Учебная практика – дифференцированный зачет.

-Производственная практика – дифференцированный зачет.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на экзамене квалификационном.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы профессионального модуля обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях 1 раз в 3 года.

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»
 / Потапова З.А.
М.П.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ**
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Программа разработана:
Ширькаловой Н.М.,
мастером
производственного обучения
первой квалификационной
категории

Рабочая программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело» утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- Примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- требований профессионального стандарта «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н;
- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167.
тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
3.СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГОМОДУЛЯ.....	6
4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	11
5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа может быть использована для подготовки студентов по направлению 43.00.00 Сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности *Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания* и соответствующих профессиональных компетенций

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки), и профессиональной подготовке по специальности 43.02.14. «Гостиничное дело».

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающиеся в ходе овладения профессионального модуля должен уметь:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- контролировать соблюдение подчинёнными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания;

В результате освоения модуля обучающийся должен знать:

- задачи, функции и особенности работы службы питания;
- технологии организации процесса питания;
- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания;

В результате освоения модуля обучающийся должен иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы питания;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности *Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания* в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК.02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Объем профессионального модуля и виды учебной работы

ПК	Наименования междисциплинарных курсов	Всего часов <i>(макс. учебная нагрузка и практики)</i>	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка студента			Самостоятельная работа студента	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов
1	2	3	4	5	6	7	8
	МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания	104	84	44		20	-
	МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания	50	42	22		8	
	Учебная практика	126	126				
	Производственная практика	72	72				
	Всего:	376	348	66		28	*

3.2 Тематический план

МДК 02.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№	Наименование раздела, темы	Объем часов		
		с/р	аудиторных	в том числе практ.
Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.		10	46	26
1.1	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.		2	
1.2	Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице. Требования к услугам службы питания.		4	2
1.3	Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.		4	2
1.4	Требования к персоналу и методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса.	2	4	2
1.5	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.	2	4	2
1.6	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.		2	
1.7	Деловое общение. Этика и этикет.		2	2
1.8	Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания.	2	4	2
1.9	Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания.		2	2
1.10	Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	2	4	2
1.11	Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.		2	2
1.12	Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.		2	2
1.13	Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания.		4	2
1.14	Стили и методы подачи блюд и напитков.	2	4	2
1.15	Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.		2	2
	Контрольная точка №1		2	
Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.		10	32	18
2.1	Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.	2	4	2
2.2	Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	2	4	2
2.3	Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис.		2	1
2.4	Особенности обслуживания гостей на высшем уровне.		2	1
2.5	Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов.		2	2
2.6	Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.		2	2
2.7	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.		2	1
2.8	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.		2	1
2.9	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.		2	2
2.10	Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.	2	2	
2.11	Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.	2	4	2
2.12	Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.	2	4	2
	Контрольная точка №2		2	
	<i>Дифференцированный зачет</i>		2	
	Всего часов:	20	84	44

Тематический план
МДК 02.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы
питания» по программе подготовки специалистов среднего звена
 43.02.14 Гостиничное дело

№	Наименование раздела, содержание	Кол-во часов			Коды компетенций
		Теор	Прак раб	Сам раб	
Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах		10	10	4	
<i>Тема 1.1. Организация и технология работы службы питания на английском языке</i>	Содержание				
	Организация питания гостей	3			
	Введение лексики по теме организация и технология работы службы питания.	4			
	Организация размещения гостей	3			
	Содержание практических и лабораторных работ		10		
	- Введение лексики, закрепление в упражнениях по теме. Чтение и перевод текста «The FB in the Hotel». Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов. Встреча обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста «Hotel Resturant». Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов при заказе столов и мероприятий в ресторане отеля. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.				
Самостоятельная работа обучающихся			4		
	- Составление алгоритма работы с гостем по телефону -Составление алгоритма проведения в конфликтных ситуациях с потребителями				
Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания		8	10	4	
<i>Тема 2.1. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания</i>	Содержание				
	-Организация службы Room service	2			
	-Введение лексики по обозначенной теме	4			
	- Заполнение и обработка заявок и бланков	2			
	Содержание практических и лабораторных работ		10		
	Чтение и перевод текста «The banquet».				

<i>питания гостиничног о комплекса на английском языке</i>	Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Встреча, обслуживание гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Выполнение упражнений. Развитие навыков устной речи.				
	Составление диалогов при заказе и обслуживании банкетов и мероприятий в ресторане отеля. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах				
	Самостоятельная работа обучающихся				4
	- Составление алгоритма обслуживания гостей в службе рум-сервис				
	Дифференцированный зачёт	2	2		
	Итого:	20	22	8	

Тематический план

по учебной практике **ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания** по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№	Наименование темы, раздела	Кол-во час
1.	Подготовка к обслуживанию и приёму гостей	8
2.	Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку	8
3.	Выполнение сервировки стола к обеду	8
4.	Выполнение сервировки стола к ужину	8
5.	Корректировка сервировки стола в соответствии с подачей блюда	8
6.	Решение ситуаций в период приёма и оформление заказа	8
7.	Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара	8
8.	Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: Silver service, Банкетный сервис, Шведский стол, Gueridon Service	8
9.	Владение техникой сбора используемой посуды и приборов	8
10.	Разрешение ситуаций при расчёте с гостями организаций службы питания.	8
11.	Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей	8
12.	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания	8
13.	Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне	8
14.	Организация , координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.	8
15.	Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	8
	Дифференцированный зачёт	6
	Итого:	126

Тематический план
 по производственной практике **ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания** по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14
 Гостиничное дело

№	Тема	Количество часов
1.	Ознакомление и изучение режима работы предприятия	4
2.	Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса	4
3.	Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания	4
4.	Ознакомление с торговыми помещениями службы питания	4
5.	Ознакомление с производственными помещениями службы питания	4
6.	Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания	4
7.	Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса	4
8.	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров	4
9.	Подготовка и организация работы службы Рум сервис	4
10.	Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания	4
11.	Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет	4
12.	Подготовка и организация обслуживания официальных приёмов	4
13.	Подготовка и организация обслуживания «Фуршета»	4
14.	Подготовка и организация обслуживания «Коктейля»	4
15.	Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием	4
16.	Распределение персонала по организациям службы питания	4
17.	Приобретение практического опыта по расчёту посуды, приборов согласно плана работы	4
18.	Подготовка отчёта по практике	4
	Итого:	72

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной дисциплины осуществляется на базе учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет. В кабинете имеется мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

Оборудование учебного кабинета:

- наличие посадочных мест по количеству учащихся;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

Лаборатории «Учебный бар» :

- Блендер MAXWELL
- Миксер для коктейлей
- Кофемашина "Gastrolag CM-715»
- Льдогенератор Cooleg ZB-12 автономный
- Машина посудомоечная
- Салат-бар нейтральный ПНП
- Шкаф винный
- Комплекты столового белья
- Комплекты посуды, столовых приборов
- Столы -3 шт
- Стулья -12 штук
- Стулья барные -2 шт

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. С.А. Быстров Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник ВУЗ / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2017 год
2. Н.Л. Безрукова Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2018 год
3. .Б. Мрыхина Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник СПО / Е.Б. Мрыхина. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018 год
4. К.В. Кабанова Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд.,— М. : ИНФРА-М, 2018 год
5. З.В. Маньковская Английский язык в ситуации повседневного делового общения : учеб. пособие / М. : ИНФРА-М, 2018 год

Дополнительные источники:

1. Миронов Сергей. Гость платит дважды. Техники повышения продаж в ресторане. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2012 год

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

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

Интернет-ресурсы:

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

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

В процессе освоения модуля студентами оформляется Портфолио, которое они презентуют и защищают на квалификационном экзамене по профессиональному модулю.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии. Промежуточная аттестация проводится в форме зачетов, дифференцированных зачетов и экзаменов:

- МДК.02.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания» - дифференцированный зачет;
- МДК 01.02. «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания» - дифференцированный зачет;
- Учебная практика – дифференцированный зачет.
- Производственная практика – дифференцированный зачет.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на экзамене квалификационном.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы профессионального модуля обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях 1 раз в 3 года.

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

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен Экспертная оценка выполнения заданий по расчетам потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Наблюдение за выполнением норм и правил международного сервиса. Регистрация результатов усвоения учебных элементов; -экспертная оценка решения ситуационных задач; Опросный лист ответов обучающегося
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Экспертная оценка решения ситуационных задач; Текущий контроль в форме защиты практических занятий и лабораторных работ.
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»
 / Потопова З.А.
М.П.



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

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Программа разработана:
Ширькаловой Н.М.,
мастером
производственного обучения
первой квалификационной
категории

Рабочая программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело» утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- Примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- требований профессионального стандарта «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н;
- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167.
тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
3.СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГОМОДУЛЯ.....	6
4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	14
5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	17

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа может быть использована для подготовки студентов по направлению 43.00.00 Сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности *Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда* и соответствующих профессиональных компетенций

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки), и профессиональной подготовке по специальности 43.02.14. «Гостиничное дело».

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающиеся в ходе овладения профессионального модуля должен уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

В результате освоения модуля обучающийся должен знать:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, её цели. Задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;
- сервисные стандарты обслуживания номерного фонда;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчётности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

В результате освоения модуля обучающийся должен иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- планировании, организации, стимулировании контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности *Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда* в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК.02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Объем профессионального модуля и виды учебной работы

ПК	Наименования междисциплинарных курсов	Всего часов <i>(макс. учебная нагрузка и практики)</i>	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка студента			Самостоятельная работа студента	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов
1	2	3	4	5	6	7	8
	МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	184	144	64		40	-
	МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	70	60	40		10	
	Учебная практика	156	156				
	Производственная практика	108	108				
	Всего:	542	492	104		50	*

3.2 Тематический план

МДК 03.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№	Наименование раздела, темы	Объем часов		
		с/р	аудиторных	в том числе лаб.-прак. раб.
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		10	44	24
1.1	Стандарт обслуживания. Корпоративные стандарты обслуживания.	3	2	
1.2	Стиль в обслуживании гостей, требования, предъявляемые к внешнему виду персонала.		4	4
1.3	Характеристика административно – хозяйственной службы. Назначение службы.		2	2
1.4	Организационно – управленческая структура службы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия.	3	4	
1.5	Квалификационные характеристики работников.		2	4
1.6	Требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы.		2	
1.7	Должностные обязанности других работников: дежурный по этажу, стюарды, супервайзер	3	2	
1.8	Технология работы поэтажного персонала. Функциональные обязанности персонала.		4	4
1.9	Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы.	1	2	
1.10	Офис АХС гостиницы. Оборудование рабочего места руководителя.		2	
1.11	Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы.		4	
1.12	Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы.		2	4
1.13	Основные технологические документы АХС гостиницы.		2	
1.14	Отчет о текущем состоянии номерного фонда.		2	
1.15	Персональное задание горничной. Задание для супервайзера.		4	4
1.16	Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Порядок хранения, выдачи, использования служебных ключей в гостинице.		2	
1.17	Ответственность за потерю ключа. Методы предотвращения гостиничных краж.		2	2
Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей		30	100	40
2.1	Технология уборки номерного фонда.	2	4	
2.2	Основные принципы, соблюдаемые при выполнении уборочных работ.	3	2	
2.3	Категории уборочных работ.		2	2
2.4	Категория персонала для проведения уборочных работ.	2	2	
2.5	Последовательность уборки номеров. Уборка свободных номеров, уборка занятых номеров.		2	
2.6	Виды уборки номеров: текущая, уборка после выезда, промежуточная, дополнительная, генеральная.		2	2

2.7	Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных работ.	2	2	
2.8	Комплектование тележки горничной. Порядок действий горничной перед началом работы.	2	2	
2.9	Культура поведения горничной в номере.		2	2
2.10	Текущая уборка жилых номеров. Последовательность уборки номера.	2	2	
2.11	Подходы к уборке номеров с табличкой «Не беспокоить».		2	
2.12	Специфика уборки номеров для гостей с животными.		2	2
2.13	Процесс уборки номера. Расположение рабочей тележки перед входом в номер.	2	2	
2.14	Нюансы и тонкости уборки и мытья посуды.		2	
2.15	Уборка постели. Стандарты и санитарные правила застилания кроватей.	2	2	
2.16	Частота смены постельного белья и полотенец. Сдача белья в прачечную. «Меню» подушек.	3	4	4
2.17	Ведение рабочей документации.		2	
2.18	Уборка комнаты. Удаление пыли, мытье окон. Чистка мягкой мебели		2	
2.19	Правила обращения с личными вещами гостя, с бумагами.		2	
2.20	Уборка ванной комнаты и санузла. Последовательность уборки санузла.		2	
2.21	Предоставление полотенец, банных халатов, тапочек.		2	2
2.22	Рекомендации по минимизации ущерба гостинице.		2	
2.23	Продукция индивидуального пользования в гостиницах. Дополнительные аксессуары.		4	2
2.24	Парфюмерно – косметические принадлежности в фирменном исполнении, туалетные принадлежности. Назначение, качество, порядок замены		2	
2.25	Информационная папка для гостей. Содержание папки, требования к оформлению, наличие логотипа гостиницы.		4	4
2.26	Уборка номера после выезда клиента. Отличительная специфика уборки.	2	2	
2.27	Организация хранения забытых вещей. Ведение журнала регистрации оставленных вещей.		2	2
2.28	Составление акта на возврат забытой вещи.	2	2	
2.29	Устранение технических неисправностей.		2	
2.30	Виды технических неполадок в номерном фонде отеля, порядок оформления заявок на ремонт в инженерно – техническую службу.		4	4
2.31	Вечерний сервис. Порядок проведения вечернего обслуживания номера.		2	
2.32	Нюансы технологии вечернего сервиса.		2	
2.33	Организация обслуживания VIP – гостей.		4	4
2.34	Политика гостиницы и службы АХС в работе с VIP- гостями.	2	2	
2.35	Знаки внимания к особо важным гостям. Составление бланка заказа на обслуживание .		2	
2.36	Уборка в номерах, занятых VIP – гостями. Порядок проведения уборки в номерах, занятых важными персонами.	2	2	2
2.37	Организация проведения дополнительной уборки номера по просьбе гостя.		2	
2.38	Проведение генеральной уборки. График генеральной уборки		2	2
2.39	Контроль качества уборки номеров. Цель проведения, технология процесса контроля качества уборки.	2	2	
2.40	Схема работы поэтажного персонала.		2	2

2.41	Профессиональные обязанности горничной утренней и дневной смен, супервайзеров, горничных мини – баров.		2	
2.42	Уборочные материалы, техника и инвентарь. Средства ежедневной и санитарно – гигиенической уборки.		2	2
2.43	Уборка общественных помещений. Объем уборочных работ общественных помещений, порядок уборки холлов и зон отдыха.		2	
	Дифференцированный зачёт		2	2
	Всего часов:	40	144	64

3.3. Содержание профессионального модуля

Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Стандарт обслуживания. Корпоративные стандарты обслуживания. Стиль в обслуживании гостей, требования, предъявляемые к внешнему виду персонала. Характеристика административно – хозяйственной службы. Назначение службы. Организационно – управленческая структура службы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия. Квалификационные характеристики работников. Требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности других работников: дежурный по этажу, стюарды, супервайзер. Технология работы поэтажного персонала. Функциональные обязанности персонала. Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы. Офис АХС гостиницы. Оборудование рабочего места руководителя. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы. Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы. Основные технологические документы АХС гостиницы. Отчет о текущем состоянии номерного фонда. Персональное задание горничной. Задание для супервайзера. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Порядок хранения, выдачи, использования служебных ключей в гостинице. Ответственность за потерю ключа. Методы предотвращения гостиничных краж.

Практические работы:

- Работа с нормативными документами
- Изучение квалификационных характеристик
- Решение кейсов
- Семинар «Корпоративные стандарты обслуживания»

Самостоятельная работа:

- Подготовить реферат на тему «Характеристика административно – хозяйственной службы».
- Назначение службы»
- Работа с тестом по темам раздела.
- Разработать требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы.
- Составить графики выхода на работу персонала АХС гостиницы.

Раздел2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Технология уборки номерного фонда. Основные принципы, соблюдаемые при выполнении уборочных работ. Категории уборочных работ. Категория персонала для проведения уборочных работ. Последовательность уборки номеров. Уборка свободных номеров, уборка занятых номеров. Виды уборки номеров: текущая, уборка после выезда, промежуточная, дополнительная, генеральная. Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных работ. Комплектование тележки горничной. Порядок действий горничной перед началом работы. Культура поведения горничной в номере. Текущая уборка жилых номеров. Последовательность уборки номера. Подходы к уборке номеров с табличкой «Не беспокоить». Специфика уборки

номеров для гостей с животными. Процесс уборки номера. Расположение рабочей тележки перед входом в номер. Нюансы и тонкости уборки и мытья посуды. Уборка постели. Стандарты и санитарные правила застилания кроватей. Частота смены постельного белья и полотенец. Сдача белья в прачечную. «Меню» подушек. Ведение рабочей документации. Уборка комнаты. Удаление пыли, мытье окон. Чистка мягкой мебели. Правила обращения с личными вещами гостя, с бумагами. Уборка ванной комнаты и санузла. Последовательность уборки санузла. Предоставление полотенец, банных халатов, тапочек. Рекомендации по минимизации ущерба гостинице. Продукция индивидуального пользования в гостиницах. Дополнительные аксессуары. Парфюмерно-косметические принадлежности в фирменном исполнении, туалетные принадлежности. Назначение, качество, порядок замены Информационная папка для гостей. Содержание папки, требования к оформлению, наличие логотипа гостиницы. Уборка номера после выезда клиента. Отличительная специфика уборки. Организация хранения забытых вещей. Ведение журнала регистрации оставленных вещей. Составление акта на возврат забытой вещи. Устранение технических неисправностей. Виды технических неполадок в номерном фонде отеля, порядок оформления заявок на ремонт в инженерно – техническую службу. Вечерний сервис. Порядок проведения вечернего обслуживания номера. Нюансы технологии вечернего сервиса. Организация обслуживания VIP – гостей. Политика гостиницы и службы АХС в работе с VIP-гостями. Знаки внимания к особо важным гостям. Составление бланка заказа на обслуживание. Уборка в номерах, занятых VIP – гостями. Порядок проведения уборки в номерах, занятых важными персонами. Организация проведения дополнительной уборки номера по просьбе гостя. Проведение генеральной уборки. График генеральной уборки Контроль качества уборки номеров. Цель проведения, технология процесса контроля качества уборки. Схема работы поэтажного персонала. Профессиональные обязанности горничной утренней и дневной смен, супервайзеров, горничных мини – баров. Уборочные материалы, техника и инвентарь. Средства ежедневной и санитарно-гигиенической уборки. Уборка общественных помещений. Объем уборочных работ общественных помещений, порядок уборки холлов и зон отдыха. Уборка бизнес- центра, салона-красоты. Последовательность проведения уборки.

Практические работы:

- Семинар: «Различные виды гостиничных номеров и их уборка».
- Составление технологических схем различных видов уборки.
- Решение ситуационных задач
- Комплектация тележки горничной.
- Ролевая игра: «Уборка номера в присутствии гостя»
- Кросс- тренинг в рамках службы АХС.
- Семинар «Уборочное оборудование»
- Составление программы «Постоянный гость»

Самостоятельная работа:

- Работа с тестом по темам раздела
- Составление графиков выхода на работу.
- Составление персональных заданий горничным.
- Составление заявки на ремонт в инженерно- техническую службу.
- Ведение журнала регистрации забытых вещей.
- Составление актов на возврат забытых вещей.
- Составление графика генеральной уборки.
- График работы поэтажного персонала.

Тематический план

МДК 03.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№	Наименование раздела, содержание	Кол-во часов			Коды компетенций
		Теор	Прак раб	Сам раб	
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		8	18	5	ПК 3.1, ОК. 01 – ОК. 03
<i>Тема 1.1.</i>	Содержание	8			
<i>Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке</i>	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	2			
	Деловое общение	2			
	Этика и этикет	2			
	Категория VIP -гостей	2			
	Содержание практических и лабораторных работ		18		
	- Введение лексики, закрепление в упражнениях по темам: Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей; Деловое общение; Этика и этикет; Категория VIP –гостей. -Чтение и перевод текста «Housekeeping» Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Развитие упражнений с использованием лексики. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Составление диалогов. Встреча, обслуживание гостей, прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены				
Самостоятельная работа обучающихся			5		
	- Поиск на сайтах гостиниц материалов о категориях VIP-гостей.			5	
Раздел 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей		10	20	5	ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 04 – ОК.10
<i>Тема 2.1.Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации</i>	Содержание	10			
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов».	2			
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2			
	Виды угроз в гостинице.	2			
	Современные технологии, применение технологий «умный дом».	2			
	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	2			

номерного фонда в соответствии и с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке	Содержание практических и лабораторных работ		20		
	Введение лексики, закрепление в упражнениях по теме. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях. Составление диалогов. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.				
	Самостоятельная работа обучающихся			5	
	- Заполнение бланков для иностранных гостей				
	Дифференцированный зачёт	2	2		
	Итого:	20	40	10	

Тематический план
по учебной практике **ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**
по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№ п/п	Виды работ	Количество часов
1.	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	12
2.	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	6
3.	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора	12
4.	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приёма гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	6
5.	Проведение приёма и инвентаризации гостиничного белья	6
6.	Проведение различных видов уборочных работ	12
7.	Оформление документов на забытые вещи	6
8.	Контроль сохранности предметов интерьера номеров	6
9.	Использование в работе знаний иностранных языков	12
10.	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям	12
11.	Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	6
12.	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)	6
13.	Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих	12
14.	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	12
15.	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения	12
16.	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием	6
17.	Составление актов на списание инвентаря и оборудования	6
	Дифференцированный зачёт	6
	Итого:	156

Тематический план
по производственной практике **ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№	Тема	Количество часов
1.	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	6
2.	Проведение приёмки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	12
3.	Проведение контроля готовности номеров к заселению	6
4.	Оформление документов по приёмке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	6
5.	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	12
6.	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	6
7.	Введение учёта забытых вещей	6
8.	Работа с просьбами и жалобами гостей	6
9.	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	6
10.	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	6
11.	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий	6
12.	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	6
13.	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	6
14.	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	12
15.	Подготовка отчёта по практике	6
	Итого:	108

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной дисциплины осуществляется на базе учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет. В кабинете имеется мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

Оборудование учебного кабинета:

- наличие посадочных мест по количеству учащихся;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

Тренажёрный комплекс «Стойка приёма и размещения гостей с модулем онлайн-бронирования»:

- Комплексная автоматизированная система управления отелем 1С;
- Персональный компьютер;
- Стойка ресепшн;
- Телефон;
- Многофункциональное устройство (принтер-сканер-копир- факс);
- Сейф;
- POS-терминал;
- Шкаф для папок;
- Детектор валют;
- Лотки для бумаги.

Лаборатория «Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»

Кровать одноместная – 2 штуки

Прикроватная тумбочка – 2 штуки

Настольная лампа

Бра – 2 штуки

Мини – бар

Стол

Кресло

Стул

Зеркало

Шкаф

Телефон

Верхний светильник

Кондиционер

Телевизор

Гладильная доска

Утюг

Пылесос

Раковина

Зеркало

Одеяло – 2 штуки

Подушка – 6 штук

Покрывало – 2 штуки

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

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Н.А. Зайцева Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
2. С.А. Быстров Организация гостиничного дела: Учебное пособие /С.А. Быстров. – 3.М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
- 3.Н.Г. МожжаеваИндустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можжаева, М.В. Камшечко. — М.: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018 год.
- 4.С.С. Скобкин Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2016 год.
5. К.В. Кабанова Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018 год.
6. Маньковская З.В., Английский язык в ситуации повседневного делового общения : учеб. пособие /М. : ИНФРА-М, 2018 год.
7. В.Э. Матвеев, М.А. Васильева Немецкий язык: Туризм и гостиничное дело, учебник М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017 год.

Дополнительные источники:

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа- М: НИЦ ИНФРА-М, 2014 год.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013 год
3. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник - М., 2012 год.
4. Котлер Ф., Боуэн Д. Маркетинг: Гостеприимство, туризм. 4-е издание. Зарубежный учебник для вузов. Москва: ЮНИТИ, 2010 год.
5. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. Учебник. – М.: Академия, 2012 год.
6. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). Учебное пособие для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2014 год.
- 7.Труханович Л.В., Щур Д.Л. Кадры в сфере гостиничного обслуживания. Сборник должностных и производственных инструкций М.: Финпресс, 2013 год.

Интернет-ресурсы

www.booking.ru
www.tripadvisor.ru
www.russiatourism.ru

www.turist.rbc.ru
www.news.turizm.ru
www.tourlib.net
www.tourism.ru
www.prohotel.ru
www.prootel.ru

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

В процессе освоения модуля студентами оформляется Портфолио, которое они презентуют и защищают на квалификационном экзамене по профессиональному модулю.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии. Промежуточная аттестация проводится в форме зачетов, дифференцированных зачетов и экзаменов:

-МДК.03.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» - дифференцированный зачёт;

-МДК 03.02. «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» - дифференцированный зачёт;

-Учебная практика – дифференцированный зачет.

-Производственная практика – дифференцированный зачёт.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на экзамене квалификационном.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы профессионального модуля обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях 1 раз в 3 года.

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> – точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков; 	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам;
ПК3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> – правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; – правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; – правильность составления графика выхода на работу; 	<ul style="list-style-type: none"> - заданий для самостоятельной работы. <p>Экспертная оценка защиты курсовой работы.</p>
ПК3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<ul style="list-style-type: none"> – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; – правильность составления должностной инструкции; – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; – адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; – правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; – адекватность предложений по предупреждению воровства в 	<p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.

	<p>гостинице;</p> <ul style="list-style-type: none"> – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; - адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; - владение лексическим и грамматическим минимумом; - логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей; - демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор; - соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче; - логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; – Уместное использование лексических единиц и грамматических структур. 	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – оптимальность определения этапов решения задачи; – адекватность определения потребности в информации; – эффективность поиска; – адекватность определения источников нужных ресурсов; – разработка детального плана действий; – правильность оценки рисков на каждом шагу; точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, 	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы; - экспертная оценка защиты курсовой работы. <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю;

	предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана	- экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> – оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; – адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности; 	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	<ul style="list-style-type: none"> – актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии 	
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	<ul style="list-style-type: none"> – эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельности 	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	<ul style="list-style-type: none"> – грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе 	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей	понимание значимости своей профессии	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> – точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте 	

<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности</p>	<p>адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>– адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<p>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	

Рабочая программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело» утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- Примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- требований профессионального стандарта «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н;
- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167.
тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	5
3.СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГОМОДУЛЯ.....	6
4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	19
5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	22

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа может быть использована для подготовки студентов по направлению 43.00.00 Сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности *Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж* и соответствующих профессиональных компетенций

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки), и профессиональной подготовке по специальности 43.02.14. «Гостиничное дело».

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающиеся в ходе овладения профессионального модуля должен уметь:

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по её повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приёмам эффективных продаж;

В результате освоения модуля обучающийся должен знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном деле;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения её конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчётности по продажам;

В результате освоения модуля обучающийся должен иметь *практический опыт в:*

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности *Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж* в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК.02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Объем профессионального модуля и виды учебной работы

ПК	Наименования междисциплинарных курсов	Всего часов <i>(макс. учебная нагрузка и практики)</i>	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка студента			Самостоятельная работа студента	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов
1	2	3	4	5	6	7	8
	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж гостиничного продукта	204	144	40	24	60	-
	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	72	52	32		20	
	Учебная практика	84	84				
	Производственная практика	72	72				
	Всего:	456	376	72	24	80	*

3.2 Тематический план

МДК 04.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта»

по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№	Наименование раздела, темы	Объем часов			
		с/р	аудиторных	в том числе лаб.-прак. раб.	Кур. раб
2 курс					
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		24	48	15	12
1.1	Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.		2		
1.2	Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, структура, состав персонала.		4		
1.3	Подбор сотрудников службы бронирования и продаж, требования к ним	2	2	1	
1.4	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.		2		
1.5	Организация рабочего места службы бронирования и продаж.		2	2	
1.6	Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.	2	2		4
1.7	Речевые стандарты при бронировании и продажах.		2	2	
1.8	Организация и ведение переговорного процесса.		2		
1.9	Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.	4	4	2	
1.10	Письменная коммуникация.		4	2	
1.11	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.	2	2		4
1.12	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	4	4	2	
1.13	Работа с рекламациями и отзывами потребителей.		4	2	
1.14	Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл).	2	2		
1.15	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	4	4		4
1.16	Алгоритм процедуры бронирования в разных ситуациях.	4	4	2	
	<i>Контрольная точка №1</i>		2		
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.		20	70	15	8
2.1	Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах		4	1	2
2.2	Определение и показатели бронирования. Виды бронирования.		4		

2.3	Изучение способов гарантирования бронирования.		2	1	
2.4	Способы бронирования мест в гостиницах.		2	2	
2.5	Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.	4	4		2
2.6	Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.	2	4		
2.7	Документация службы бронирования и продаж.		2		
2.8	Оформление заказов на бронирование номеров.		4	2	
2.9	Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним.	2	2		
2.10	Формы, бланки заявок на бронирование.		2		
2.11	Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.	2	2		
2.12	Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.		2	1	
2.13	Виды оплаты бронирования	2	2		
2.14	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.		2		
	<i>Контрольная точка №2</i>		2		
	Итого часов за 2 курс:	36	88	22	
3 курс					
2.15	Технология on-line бронирования.	2	2		
2.16	Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов.		4	2	
2.17	Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами, корпоративными клиентами.		4		
2.18	Работа специалистов службы бронирования и продаж по продаже конференц-залов.		2	1	
2.19	Виды договоров (соглашений) на бронирование.	4	4	2	
2.20	Прямые и непрямые каналы бронирования.		2		
2.21	Презентация услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2	4	2	2
2.22	Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия.		4		2
2.23	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).		2	1	
	<i>Контрольная точка №3</i>		2		
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		16	24	10	4
3.1	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.		4	2	2
3.2	Взаимодействие службы бронирования с потребителями.	4	4	2	
3.3	Виды передаваемой информации и каналы связи.		2		
3.4	Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.	4	4	2	2
3.5	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.	4	4	2	
3.6	Ошибки оператора по бронированию.		2	2	
3.7	Международные стандарты обслуживания	2	2		

	Контрольная точка №4		2		
	Дифференцированный зачет		2		
	Итого часов за 3 курс:	24	56	18	
	Всего часов:	60	144	40	24

Тематический план
МДК 04.02 «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж» по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

№	Наименование раздела, содержание	Кол-во часов			Коды компетенций	
		Теор	Прак раб	Сам раб		
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		8	14	5		
<i>Тема</i>	<i>Содержание</i>					
<i>1.1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке</i>	Служба бронирования.	2			ПК 4. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	
	Структура службы бронирования.	2				
	Персонал службы бронирования.	2				
	Процедура бронирования	2				
	Практические занятия			14		
	-Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования;		2			
	-Иностранный гость хочет индивидуально забронировать себе номер;		2			
- Иностранный гость хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;		2				
- Представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;		2				
- Представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;		2				
-Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента		2				
- Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов		2				
	Самостоятельная работа обучающихся			5		
	Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж Составление алгоритма работы с гостем по телефону Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями Техники, повышающие эффективность телефонного разговора Особенности проведения переговоров с					

	представителями разных стран				
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах		8			
<i>Тема 2.1. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приёме, регистрации, размещении и выписки на английском языке</i>	Содержание				
	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.	2			
	Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристической индустрии.	2			
	Коммуникация с гостями в процессе приёма, регистрации, размещения и выписки на английском языке.	4			
	Содержание практических и лабораторных работ		13		
	- Диалоги гостями при приёме, регистрации, размещении и выписки на английском языке		1		
	- Обыгрывание ситуации: заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;		1		
	- Заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;		1		
	- Заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;		1		
	- Заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;		1		
- Заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;		1			
- Заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера		1			
- Выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально;		1			
- Выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;		1			
- Выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;		1			
- Выезжает группа иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;		1			
- Выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;		1			
- Выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера		1			
Самостоятельная работа обучающихся				10	
Подборка конспектов занятий и учебной					

ПК 4.2.
ОК1-ОК5,
ОК7, ОК9,
ОК10

	литературы. Подготовить конспект на тему: « Составление организационной структуры управления службы бронирования или приёма и размещения в крупной гостинице» Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле					
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		4	5	5		
<i>Тема 3.1. Речевые стандарты, используемые при бронировании и и продажах на иностранном языке</i>	Содержание					
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.	1				
	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи	1				
	Содержание практических и лабораторных работ		5			
	Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: -иностраннй гость пишет, что хочет индивидуально забронировать свой номер; - иностраннй гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки; -представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя; - представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время командировки; -представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента; -представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов; - составление ответов на письменные запросы иностранного руководства ситуациях, связанных с бронированием и продажами		1	1	1	1
	Самостоятельная работа обучающихся				5	
	Подготовка к практическим занятиям Подготовка ответов на контрольные вопросы					
	Дифференцированный зачёт	2				
	Итого:	20	32	20		

ПК 4.3.
OK1-OK5,
OK7, OK9,
OK10

Тематический план
 по учебной практике **ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности работников**
службы бронирования и продаж
 по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№ п\п	Наименование темы, раздела	Количество часов	Отслеживаемые компетенции
1.	Отработка навыков организации рабочего места	6	ПК 4.1
2.	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования	6	ПК 4.1
3.	Оформление бронирования с использованием телефона	6	ПК 4.2
4.	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	6	ПК 4.2
5.	Оформление индивидуального бронирования	6	ПК 4.2
6.	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	6	ПК 4.2
7.	Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	6	ПК 4.2
8.	Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	6	ПК 4.2
9.	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	6	ПК 4.2
10.	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	6	ПК 4.2
11.	Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	6	ПК 4.2
12.	Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	6	ПК 4.3
13.	Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	6	ПК 4.2 ПК 4.3
	Дифференцированный зачёт	6	
	Итого часов:	84	

Тематический план
 по производственной практике **ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж** по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№ п/п	СОДЕРЖАНИЕ	Часы
1	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	4
2	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	4
3	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	4
4	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	4
5	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	6
6	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	4
7	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	4
8	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	4
9	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	4
10	Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	4
11	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	4
12	Внесение изменений в заказ на бронирование	4
13	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	4
14	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	4
15	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	4
16	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	4
17	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами в процессе межличностного общения.	4
18	Подготовка отчёта по практике	2
	Итого часов	72

3.3. Содержание профессионального модуля МДК.04.01 «Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж гостиничного продукта»

Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж

Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей.

Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, структура, состав персонала.

Подбор сотрудников службы бронирования и продаж, требования к ним

Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы.

Организация рабочего места службы бронирования и продаж.

Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования и продаж с гостями.

Речевые стандарты при бронировании и продажах.

Организация и ведение переговорного процесса.

Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.

Письменная коммуникация.

Модели кросс-культурного поведения в бизнесе.

Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.

Работа с рекламациями и отзывами потребителей.

Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл).

Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.

Алгоритм процедуры бронирования в разных ситуациях.

Практические работы:

1. Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж
2. Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.
3. Составление алгоритма работы с гостем по телефону.
4. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.
5. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг
6. Техники, повышающие эффективность телефонного разговора
7. Особенности проведения переговоров с представителями разных стран
8. Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы

Самостоятельная работа:

Подготовить сообщение на тему «Основные требования, предъявляемые к персоналу службы бронирования и продаж»

Подготовить реферат на тему «Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров»

Работа с тестом по разделу

Подготовить презентацию «Модели кросс-культурного поведения в бизнесе»

Составить конфликтные ситуации в гостинице при бронировании с потребителями и решение данных ситуаций.

Подготовить реферат на тему «Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений»

Алгоритм процедуры бронирования в разных ситуациях.

Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.

Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах

Определение и показатели бронирования. Виды бронирования.

Изучение способов гарантирования бронирования.

Способы бронирования мест в гостиницах.
Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.
Последовательность и технология резервирования мест в гостинице.
Документация службы бронирования и продаж.
Оформление заказов на бронирование номеров.
Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним.
Формы, бланки заявок на бронирование.
Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании.
Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании.
Виды оплаты бронирования
Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.
Технология on-line бронирования.
Формирование и ведение базы данных. Определение целевых групп клиентов.
Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами, корпоративными клиентами.
Работа специалистов службы бронирования и продаж по продаже конференц-залов.
Виды договоров (соглашений) на бронирование.
Прямые и не прямые каналы бронирования.
Презентация услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.
Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия.
Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).

Практические работы:

Заполнение и обработка заявок и бланков.
Заполнение регистрационной карточки гостя.
Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.
Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.
Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя
Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя
Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя
Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений
Особенности поселения гостей от группы
Особенности поселения коллектива.
Переселение гостя из номера
Подселение к гостю в номер

Самостоятельная работа:

Проработка конспектов занятий и учебной литературы.
Подготовка к практическим занятиям
Подготовить аналитическую справку о перспективах развития гостиничного бизнеса
Подготовить реферат на тему: «История гостиничного бизнеса в России»
Выполнение домашнего задания по теме: «Составление организационной структуры управления службы бронирования или приема и размещения в крупной гостинице»
Подготовка ответов на контрольные вопросы
Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по приему заявки на бронирование мест в отеле»
Выполнение домашнего задания по теме: «Решение ситуационных задач по продаже гостям незабронированных мест в отеле»

Подготовить сообщение об альтернативных способах бронирования мест в отеле
Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через сайты гостиниц различных категорий
Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через туроператора
Подготовить аналитическую справку о возможностях бронирования мест через центральную систему бронирования
Подготовить реферат на тему: «Рынок автоматизированных систем управления»
Презентация службы бронирования на иностранном языке
Подготовить сообщение о стандартах качества обслуживания в службах гостиницы
Выполнение домашнего задания по теме: «Расчет коэффициентов деятельности гостиницы».
Выполнение домашнего задания по теме: «Аннуляция и отказы от бронирования»
Выполнение домашнего задания по теме: «Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним».
Разработка бланка бронирования гостиницы на иностранном языке.
Составление алгоритма работы специалистов службы бронирования и продаж с разными сегментами клиентов
Разработка презентации гостиничного продукта

Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж

Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.
Взаимодействие службы бронирования с потребителями.
Виды передаваемой информации и каналы связи.
Информационные потоки и документооборот между службой бронирования и продаж и другими отделами гостиницы.
Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.
Ошибки оператора по бронированию.
Международные стандарты обслуживания

Практические работы:

Проверка обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонд.
Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.
Составление ответов на письменные запросы гостей в разных ситуациях
Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем
Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах

Самостоятельная работа:

Проработка конспектов занятий и учебной литературы.
Подготовка к практическим занятиям
Подготовка ответов на контрольные вопросы
Подготовить сообщение о правилах ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с гостями при бронировании
Мини-исследование: «Выявление ошибок оператора по бронированию»
Выполнение домашнего задания по теме: «Информирование потребителя о бронировании»
Составление схемы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.
Принципы построения внутренней коммуникации в гостинице

**Содержание профессионального модуля по учебной практике
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности
работников службы бронирования и продаж»**

- Отработка навыков организации рабочего места
- Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования
- Оформление бронирования с использованием телефона
- 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 их стоимости
- Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования
- Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование
- Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
- Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
- Оформление 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 состоянию номерного фонда.
- Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения

**Содержание профессионального модуля по написанию курсовой работы по
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности
работников службы бронирования и продаж»**

Тематика курсовых работ

1. Ярмарка как технология продвижения гостиницы.
2. Управление качеством гостиничных услуг.
3. Особенности организации обслуживания в малых отелях.
4. Основные функции менеджмента в туриндустрии (на примере гостиничного предприятия).
5. Особенности управления конфликтами при обслуживании гостей в процессе бронирования и продаж гостиничных услуг.
6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона).
8. Анализ работы службы бронирования и продаж (на примере конкретной гостиницы).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной дисциплины осуществляется на базе учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет. В кабинете имеется мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

Оборудование учебного кабинета:

- наличие посадочных мест по количеству учащихся;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

Тренажёрный комплекс «Стойка приёма и размещения гостей с модулем онлайн-бронирования»:

- Комплексная автоматизированная система управления отелем 1С;
- Персональный компьютер;
- Стойка ресепшн;
- Телефон;
- Многофункциональное устройство (принтер-сканер-копир- факс);
- Сейф;
- POS-терминал;
- Шкаф для папок;
- Детектор валют;
- Лотки для бумаги.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Е.И. Мазилкина Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие СПО / Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
2. Л.В. Баумгартен Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л.В. Баумгартен-М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
3. Т.В. Муртузалиева Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: Учебно-практическое пособие / Муртузалиева Т.В., Розанова Т.П., Тарасенко Э.В. - М.: Дашков и К, 2017 год.
4. Л.П. Ехина Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта. учебное пособие, М.: Академия 2018 год.
5. К.В. Кабанова Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018 год.
6. Маньковская З.В., Английский язык в ситуации повседневного делового общения : учеб. пособие / М. : ИНФРА-М, 2018 год.
7. В.Э. Матвеев, М.А. Васильева Немецкий язык: Туризм и гостиничное дело, учебник М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017 год.

Дополнительные источники:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.
2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.

3. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник. - М.: Изд-во «Галер», 2001.
4. Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2007.
5. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко, 2009. - 248с.
6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.
7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.
8. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.
9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.
10. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

Интернет-ресурсы:

http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
<http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
<http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
<http://prohotel.ru/>
<http://www.travelmole.com>
<http://www.hotelnews.ru>
<http://www.stonef.ru/history.htm>
<http://all-hotels.ru>
<http://www.amadeus.ru>
<http://www.gaomoskva.ru>
<http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

В процессе освоения модуля студентами оформляется Портфолио, которое они презентуют и защищают на квалификационном экзамене по профессиональному модулю.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии. Промежуточная аттестация проводится в форме зачетов, дифференцированных зачетов и экзаменов:

-МДК.04.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» - дифференцированный зачёт;

- МДК 01.02. «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж» - дифференцированный зачёт;
 - Учебная практика – дифференцированный зачет.
 - Производственная практика – дифференцированный зачёт.
- Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на экзамене квалификационном.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы профессионального модуля обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях 1 раз в 3 года.

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

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Тестирование Собеседование	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Тестирование Собеседование	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Тестирование Собеседование	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК9.Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК10.Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»
 / Потимова З.А.
М.П.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ «ГОРНИЧНАЯ»**
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Программа разработана:
Ширькаловой Н.М.,
мастером
производственного обучения
первой квалификационной
категории

Рабочая программа профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная» разработана на основе профессионального стандарта «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело»

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167.
тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширыкалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	4
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	7
3.СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГОМОДУЛЯ.....	7
4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	11
5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ).....	14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ «ГОРНИЧНАЯ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная»» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело».

Рабочая программа может быть использована для подготовки студентов по направлению 43.00.00 Сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности:

«Выполнение работ по профессии рабочих «Горничная» и соответствующих трудовых функций:

Код	Наименование трудовых функций
A/01.3	Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
A/02.3	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей
A/03.3	Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки), и профессиональной подготовке по специальности 43.02.14. «Гостиничное дело».

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающиеся в ходе овладения профессионального модуля должен:

<p>A/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда – Правила обработки различных поверхностей номерного фонда – Правила подбора и использования уборочного инвентаря – Правила и методы текущей уборки номерного фонда – Процедуры выезда гостя – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера – Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда – Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера – Производить текущую уборку номерного фонда – Осуществлять экипировку номерного фонда
---	--

	<ul style="list-style-type: none"> – Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда – Вести документацию по текущей уборке номерного фонда <p>Выполнять трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда – Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде – Комплектация номерного фонда расходными материалами – Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде – Уборка ванной комнаты в номерном фонде – Уборка спальни, комнат в номерном фонде – Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке – Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде – Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде – Регистрация забытых и потерянных гостями вещей – Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения – Прием номера при выезде гостя
<p>А/02.3 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда – Правила обработки различных поверхностей номерного фонда – Правила подбора и использования уборочного инвентаря – Правила уборки номерного фонда после выезда гостей – Процедуры выезда гостя – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера – Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда – Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера – Производить уборку номерного фонда после выезда гостей – Осуществлять экипировку номерного фонда – Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда – Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей <p>Выполнять трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей – Проверка исправности и функционирования инвентаря,

	<p>оборудования в номерном фонде</p> <ul style="list-style-type: none"> – Комплектация номерного фонда расходными материалами – Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде – Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде – Уборка ванной комнаты в номерном фонде – Уборка спальни, комнат в номерном фонде – Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде – Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде – Регистрация забытых и потерянных гостями вещей – Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения – Прием номера при выезде гостя
<p>A/03.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Правила обработки различных поверхностей в номерном фонде – Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда – Правила генеральной уборки номерного фонда – Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда – Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов – Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде – Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде <p>Выполнять трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда – Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой – Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой – Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда – Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда – Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде – Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде – Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности: «Выполнение работ по профессии рабочих «Горничная», в том числе трудовыми функциями:

Код	Наименование результата обучения
A/01.3	Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
A/02.3	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей
A/03.3	Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Объем профессионального модуля и виды учебной работы

ПК	Наименования междисциплинарных курсов	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка студента			Самостоятельная работа студента	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов
1	2	3	4	5	6	7	8
	Учебная практика	132	132				
	Производственная практика	72	72				
	Всего:	204	204				*

3.2 Тематический план
 по учебной практике ПМ.05. **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная»**
 по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№ п\п	Наименование темы, раздела	Кол-во часов
	Раздел 1. Текущая уборка номерного фонда гостиничных и иных средств размещения	60
1.	Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда	6
2.	Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде	3
3.	Комплектация номерного фонда расходными материалами	3
4.	Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде	6
5.	Уборка ванной комнаты в номерном фонде	6
6.	Уборка спальни, комнат в номерном фонде	6
7.	Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке	6
8.	Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде	3
9.	Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде	3
10.	Регистрация забытых и потерянных гостями вещей	6
11.	Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения	3
12.	Прием номера при выезде гостя	3
13.	Ведение документации по текущей уборке номерного фонда	6
	Раздел 2. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	24
14.	Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде	3
15.	Подбор и комплектование возобновляемых материалов гостиничного номера	3
16.	Осуществление уборки номерного фонда после выезда гостей	6
17.	Проверка рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда	6
18.	Ведение документации по уборке номерного фонда после выезда гостей	6
	Раздел 3. Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	42
19.	Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой	6
20.	Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой	6
21.	Подбор моющих средств и применение их в номерном фонде	6
22.	Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда	6
23.	Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда	6
24.	Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде	6
25.	Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде	6
	Дифференцированный зачёт	6
	Итого часов:	132

Тематический план
 по производственной практике ПМ.05. **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная»** по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№ п/п	Наименование темы, раздела	Количество часов
1.	Ознакомление с правилами внутреннего распорядка на предприятии. Знакомство с инструкцией по технике безопасности на предприятии.	3
2.	Ознакомление с должностной инструкцией горничной, внутренними стандартами обслуживания.	3
3.	Ознакомление с номерами различной категории гостиницы, особенностями их оснащения.	3
4.	Ознакомление с правилами техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами.	3
5.	Осуществление взаимодействия со службами гостиницы.	3
6.	Осуществление предоставления информации гостям об услугах в гостинице.	3
7.	Выполнение подготовки к уборочным работам. Комплектация тележки горничной. Подбор моющих, чистящих средств для разных видов поверхностей.	6
8.	Выполнение ежедневной (текущей) уборки.	6
9.	Выполнение уборки после выезда гостя.	6
10.	Выполнение генеральной уборки.	6
11.	Выполнение экспресс-уборки.	3
12.	Выполнение уборки служебных и общественных помещений.	3
13.	Выполнение вечерней подготовки номера.	3
14.	Составление графика различных видов уборок.	3
15.	Оформление заявки в связи с техническими неисправностями в номерном фонде.	3
16.	Оформление документации при порче имущества гостиницы и ознакомление с порядком возмещения причинённого гостем ущерба.	6
17.	Оформление документации и правила обращения с забытыми вещами гостей.	3
18.	Процедура осуществления смены постельного белья в закрепленных номерах.	3
19.	Подготовка отчёта по практике	3
Итого часов:		72

**Содержание профессионального модуля по учебной практике
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих «Горничная»**

- Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда;
- Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном
- Комплектация номерного фонда расходными материалами;
- Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде;
- Уборка ванной комнаты в номерном фонде;
- Уборка спальни, комнат в номерном фонде;
- Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке;
- Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде;
- Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде;
- Регистрация забытых и потерянных гостями вещей;
- Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения;
- Прием номера при выезде гостя;
- Ведение документации по текущей уборке номерного фонда;
- Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде;
- Подбор и комплектование возобновляемых материалов гостиничного номера;
- Осуществление уборки номерного фонда после выезда гостей;
- Проверка рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования фонда;
- Ведение документации по уборке номерного фонда после выезда гостей;
- Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой;
- Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой;
- Подбор моющих средств и применение их в номерном фонде;
- Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда
- Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда
- Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде
- Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде

**Содержание профессионального модуля
по производственной практике ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким
профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная»**

- Ознакомление с правилами внутреннего распорядка на предприятии. Знакомство с инструкцией по технике безопасности на предприятии.
- Ознакомление с должностной инструкцией горничной, внутренними стандартами обслуживания.
- Ознакомление с номерами различной категории гостиницы, особенностями их оснащения
- Ознакомление с правилами техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами.
- Осуществление взаимодействия со службами гостиницы.
- Осуществление предоставления информации гостям об услугах в гостинице.

- Выполнение подготовки к уборочным работам. Комплектация тележки горничной. Подбор моющих, чистящих средств для разных видов поверхностей.
- Выполнение ежедневной (текущей) уборки.
- Выполнение уборки после выезда гостя.
- Выполнение генеральной уборки.
- Выполнение экспресс-уборки.
- Выполнение уборки служебных и общественных помещений.
- Выполнение вечерней подготовки номера.
- Составление графика различных видов уборок.
- Оформление заявки в связи с техническими неисправностями в номерном фонде.
- Оформление документации при порче имущества гостиницы и ознакомление с порядком возмещения причинённого гостем ущерба.
- Оформление документации и правила обращения с забытыми вещами гостей.
- Процедура осуществления смены постельного белья в закрепленных номерах.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация учебной практики осуществляется на базе учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет. В кабинете имеется мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

Оборудование учебного кабинета:

- наличие посадочных мест по количеству учащихся;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

Тренажёрный комплекс «Стойка приёма и размещения гостей с модулем онлайн-бронирования»:

- Комплексная автоматизированная система управления отелем 1С;
- Персональный компьютер;
- Стойка ресепшн;
- Телефон;
- Многофункциональное устройство (принтер-сканер-копир- факс);
- Сейф;
- POS-терминал;
- Шкаф для папок;
- Детектор валют;
- Лотки для бумаги.

Лаборатория «Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»

- Кровать одноместная – 2 штуки
- Прикроватная тумбочка – 2 штуки
- Настольная лампа
- Бра – 2 штуки
- Мини – бар
- Стол

Кресло
Стул
Зеркало
Шкаф
Телефон
Верхний светильник
Кондиционер
Телевизор
Гладильная доска
Утюг
Пылесос
Раковина
Зеркало
Одеяло – 2 штуки
Подушка – 6 штук
Покрывало – 2 штуки
Комплект постельного белья – 4 комплекта
Шторы
Напольное покрытие
Укомплектованная тележка горничной
Ведерко для мусора
Стакан
Полотенце для лица – 2 штуки
Полотенце для тела – 2 штуки
Полотенце для ног – 2 штуки
Салфетка на раковину 2 упаковки
Полотенце коврик – 2 штуки
Индивидуальные косметические принадлежности.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. М.: Академия, 2016
2. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. М.: Академия, 2016 -206с
3. Ляпина И.Ю., Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: Академия, 2018 – 208 с.
4. Ляпина И.Ю., Игнатьева Т.Л., Безрукова С.В. Индустриальная база гостиниц и туристических комплексов. М.: Академия, 2018-208с.
5. Джум Т.А., Денисова Н.И. Технология и организация обслуживания в гостинице. Краснодар, 2018 – С.67-78.

Дополнительные источники:

1. Квалификационные требования (Профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристической индустрии. Сектор: гостиницы.
2. Отраслевые журналы: «Отель», «Пять звезд», «Гостиничное дело».

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

В процессе освоения модуля студентами оформляется Портфолио, которое они презентуют и защищают на квалификационном экзамене по профессиональному модулю.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии. Промежуточная аттестация проводится в форме зачетов, дифференцированных зачетов:

- Учебная практика – дифференцированный зачет.

- Производственная практика – дифференцированный зачет.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на экзамене квалификационном.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы профессионального модуля обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях 1 раз в 3 года.

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

Код и наименование трудовых функций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
А/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
А/02.3 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
А/03.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ
ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»
/ Потاپова З.А. /
М.П.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Программа разработана:
Ширькаловой Н.М.,
мастером
производственного обучения
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело» утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167.
тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	5
3.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	6
4.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	8
5.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ. 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа производственной практики ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную группу 43.00.00 Сервис, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): - *Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения.*

1.2. Цели и задачи производственной практики:

Закрепление теоретических знаний, полученных при изучении профессионального модуля; развитие и накопление специальных практических навыков, формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности по избранной специальности; изучение особенностей функционирования конкретных технологических процессов.

Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики по видам профессиональной деятельности обучающихся **должен уметь:**

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;

иметь практический опыт:

- планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;
- организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики:

В рамках освоения ПМ. 01 – 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: *Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения.* в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приёма и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК.02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план

по производственной практике ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения по программе подготовки специалистов среднего звена 43. 02.14 Гостиничное дело

№	Тема	Количество часов
1.	Знакомство с предприятием. Общая характеристика гостиницы (отеля, санатория и др.)	4
2.	Основные функции и обязанности сотрудников службы приема и размещения	4
3.	Организация рабочего места администратора службы приема, оснащённость оборудованием и инвентарем	4
4.	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	6
5.	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	6
6.	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	6
7.	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	6
8.	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	6
9.	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6
10.	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.	6
11.	Выполнение обязанностей ночного портье.	6
12.	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.	6
13	Подготовка отчёта по практике	6
	Итого:	72

3.3. Содержание производственной практики

- Знакомство с предприятием. Общая характеристика гостиницы (отеля, санатория и др.);
- Знакомство с основными функциями и обязанностями сотрудников службы приема и размещения;
- Знакомство с организацией рабочего места администратора службы приема, оснащённость оборудованием и инвентарем;
- Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице;
- Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей;
- Знакомство и работа с документами: составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям;
- 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;
- Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация практики

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта» и организациями в области 43.00.00 Сервис, в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД): *Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения.*

С момента зачисления обучающихся на рабочие места, на них распространяются требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятиях, учреждениях, организациях по соответствующей профессии и уровню квалификации рабочих.

За время производственной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой производственной практики.

Производственная практика завершается дифференцированным зачётом.

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основные источники:

1. С.А. Быстров Организация гостиничного дела: учеб. пособие / С.А. Быстров. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018 год.

2. Л.Н. Семеркова Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.

3. Н.А. Зайцева Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.

4. Л.П. Ехина Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения. учебное пособие, М.: Академия, 2018 год.

5. К.В. Кабанова Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018 год

6. Маньковская З.В., Английский язык в ситуации повседневного делового общения : учеб. пособие /М. : ИНФРА-М, 2018 год

Дополнительные источники:

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.— М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.— М.: Издательский центр «Академия», 2015
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..
4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева
5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

4.2. Общие требования к организации процесса производственной практики

Производственная практика по ПМ.01 *Организация и контроль текущей деятельности службы приёма и размещения* организуется и проводится на базе предприятий соцпартнеров или предприятий, область профессиональной деятельности которой позволяет осуществлять профессиональную деятельность в области 43.00.00 Сервис.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): среднее профессиональное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: мастера производственного обучения, имеют на 1 – 2 разряда по профессии рабочего выше, чем предусмотрено образовательным стандартом для выпускников.

Преподаватели, отвечающие за освоение обучающимся профессионального цикла, имеют опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, преподаватели и мастера производственного обучения проходят стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе освоения практики, а также сдачи обучающимися дифференцированного зачёта.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Виды работ на практике
	Наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	
	Наблюдение	
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Виды работ на практике
	наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	
	наблюдение	
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Практическая работа Виды работ на практике
	наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	
	наблюдение	
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	
	Оценка процесса	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	
	Оценка процесса	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	
	Оценка процесса	
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	

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

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ
ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»
 / Потимова З.А.
М.П.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.02. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ**

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Программа разработана:
Ширькаловой Н.М.,
мастером
производственного обучения
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ 02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело» утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167.
тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	5
3.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	6
4.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	7
5.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	9

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ. 02. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа производственной практики ПМ 02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную группу 43.00.00 Сервис, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): *-Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.*

1.2. Цели и задачи производственной практики:

Закрепление теоретических знаний, полученных при изучении профессионального модуля; развитие и накопление специальных практических навыков, формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности по избранной специальности; изучение особенностей функционирования конкретных технологических процессов.

Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся **должен уметь:**

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- контролировать соблюдение подчинёнными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания;

иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы питания;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики:

В рамках освоения ПМ. 02 Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания – 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности *Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания* в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК.02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план

по производственной практике ПМ.012. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№	Тема	Количество часов
1.	Ознакомление и изучение режима работы предприятия	4
2.	Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса	4
3.	Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания	4
4.	Ознакомление с торговыми помещениями службы питания	4
5.	Ознакомление с производственными помещениями службы питания	4
6.	Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания	4
7.	Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса	4
8.	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров	4
9.	Подготовка и организация работы службы Рум сервис	4
10.	Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания	4
11.	Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет	4
12.	Подготовка и организация обслуживания официальных приёмов	4
13.	Подготовка и организация обслуживания «Фуршета»	4
14.	Подготовка и организация обслуживания «Коктейля»	4
15.	Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием	4
16.	Распределение персонала по организациям службы питания	4
17.	Приобретение практического опыта по расчёту посуды, приборов согласно плана работы	4
18.	Подготовка отчёта по практике	4
	Итого:	72

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация практики

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта» и организациями в области 43.00.00 Сервис, в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД): *Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.*

С момента зачисления обучающихся на рабочие места, на них распространяются требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятиях, учреждениях, организациях по соответствующей профессии и уровню квалификации рабочих.

За время производственной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой производственной практики.

Производственная практика завершается дифференцированным зачётом.

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основные источники:

1. С.А. Быстров Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник ВУЗ / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2017 год
2. Н.Л. Безрукова Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва : МПГУ, 2018 год
3. .Б. Мрыхина Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник СПО / Е.Б. Мрыхина. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018 год
4. К.В. Кабанова Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб.пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд.,— М. : ИНФРА-М, 2018 год
5. З.В. Маньковская Английский язык в ситуации повседневного делового общения : учеб. пособие / М. : ИНФРА-М, 2018 год

Дополнительные источники:

1. Миронов Сергей. Гость платит дважды. Техники повышения продаж в ресторане. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2012 год
2. Победоносцева Елена. Все дело в людях. Ваш ресторан: как из персонала сделать команду. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2016.
3. Наталья Богатова. Современный ресторан. Книга успешного управляющего. Партнеры. Персонал. Гости. – Ресторанные ведомости, 2014.

Интернет-ресурсы:

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

4.2. Общие требования к организации процесса производственной практики

Производственная практика по ПМ.02 *Организация и контроль текущей деятельности службы питания* организуется и проводится на базе предприятий соцпартнеров или предприятий,

область профессиональной деятельности которой позволяет осуществлять профессиональную деятельность в области 43.00.00 Сервис.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): среднее профессиональное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: мастера производственного обучения, имеют на 1 – 2 разряда по профессии рабочего выше, чем предусмотрено образовательным стандартом для выпускников.

Преподаватели, отвечающие за освоение обучающимся профессионального цикла, имеют опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, преподаватели и мастера производственного обучения проходят стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе освоения практики, а также сдачи обучающимися дифференцированного зачёта.

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Экспертная оценка выполнения заданий по расчетам потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Наблюдение за выполнением норм и правил международного сервиса. Регистрация результатов усвоения учебных элементов; -экспертная оценка решения ситуационных задач; Опросный лист ответов обучающегося
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Экспертная оценка решения ситуационных задач;
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Собеседование
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Собеседование
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ
ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»
 / Потимова З.А.
М.П.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.03. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ
НОМЕРНОГО ФОНДА**

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Программа разработана:
Ширькаловой Н.М.,
мастером
производственного обучения
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело» утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167.

тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	5
3.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	6
4.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	8
5.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ. 03. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа производственной практики ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную группу 43.00.00 Сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): - Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.2. Цели и задачи производственной практики:

Закрепление теоретических знаний, полученных при изучении профессионального модуля; развитие и накопление специальных практических навыков, формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности по избранной специальности; изучение особенностей функционирования конкретных технологических процессов.

Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики по видам профессиональной деятельности обучающихся **должен уметь:**

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики:

В рамках освоения ПМ. 03 – 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является овладение студентами видом профессиональной деятельности *Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда* в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК.02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.2. Тематический план

по производственной практике **ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№	Тема	Количество часов
1.	Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих	6
2.	Проведение приёмки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования	12
3.	Проведение контроля готовности номеров к заселению	6
4.	Оформление документов по приёмке номеров и переводу гостей из одного номера в другой	6
5.	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др.	12
6.	Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования	6
7.	Введение учёта забытых вещей	6
8.	Работа с просьбами и жалобами гостей	6
9.	Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности	6
10.	Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества	6
11.	Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий	6
12.	Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг	6
13.	Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах	6
14.	Оформление актов на списание малоценного инвентаря	12
15.	Подготовка отчёта по практике	6
	Итого:	108

3.3. Содержание производственной практики

ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

- Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих;
- Проведение приёмки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- Проведение контроля готовности номеров к заселению;
- Оформление документов по приёмке 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;
- Введение учёта забытых вещей;
- Работа с просьбами и жалобами гостей;
- Оформление актов активирования 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 услуг;
- Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах;
- Оформление актов на списание малоценного инвентаря.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация практики

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта» и организациями в области 43.00.00 Сервис, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): - Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

С момента зачисления обучающихся на рабочие места, на них распространяются требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятиях, учреждениях, организациях по соответствующей профессии и уровню квалификации рабочих.

За время производственной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой производственной практики.

Производственная практика завершается дифференцированным зачётом.

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основные источники:

1. Н.А. Зайцева Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.

2. С.А. Быстров Организация гостиничного дела: Учебное пособие /С.А. Быстров. – 3.М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.

3.Н.Г. МожаяеваИндустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М.: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018 год.

4.С.С. Скобкин Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2016 год.

5. К.В. Кабанова Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018 год.

6. Маньковская З.В., Английский язык в ситуации повседневного делового общения : учеб. пособие /М. : ИНФРА-М, 2018 год.

7. В.Э. Матвеев, М.А. Васильева Немецкий язык: Туризм и гостиничное дело, учебник М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017 год.

Дополнительные источники:

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа- М: НИЦ ИНФРА-М, 2014 год.

2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013 год

3. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник - М., 2012 год.

4. Котлер Ф., Боуэн Д. Маркетинг: Гостеприимство, туризм. 4-е издание. Зарубежный учебник для вузов. Москва: ЮНИТИ, 2010 год.

5. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. Учебник. – М.: Академия, 2012 год.

6. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). Учебное пособие для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2014 год.

7.Труханович Л.В., Щур Д.Л. Кадры в сфере гостиничного обслуживания. Сборник должностных и производственных инструкций М.: Финпресс, 2013 год.

4.2. Общие требования к организации процесса производственной практики

Производственная практика по ПМ.03 *Организация и контроль текущей деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда*, организуется и проводится на базе предприятий соцпартнеров или предприятий, область профессиональной деятельности которой позволяет осуществлять профессиональную деятельность в области 43.00.00 Сервис.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): среднее профессиональное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: мастера производственного обучения, имеют на 1 – 2 разряда по профессии рабочего выше, чем предусмотрено образовательным стандартом для выпускников.

Преподаватели, отвечающие за освоение обучающимся профессионального цикла, имеют опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, преподаватели и мастера производственного обучения проходят стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе освоения практики, а также сдачи обучающимися дифференцированного зачёта.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков; правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; – правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; – правильность составления графика выхода на работу; – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; – правильность составления должностной инструкции; – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; – адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; – правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; – адекватность предложений 	<p>- заданий для практических занятий;</p>

	<p>по предупреждению воровства в гостинице;</p> <ul style="list-style-type: none">– соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам;– адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций;- адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке;- владение лексическим и грамматическим минимумом;- логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей;- демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор;- соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче;- логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; <p>– Уместное использование лексических единиц и грамматических структур.</p>	
--	---	--

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ 04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело» утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167.

тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	5
3.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	6
4.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	8
5.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ. 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа производственной практики ПМ 04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную группу 43.00.00 Сервис, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): - Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

1.2. Цели и задачи производственной практики:

Закрепление теоретических знаний, полученных при изучении профессионального модуля; развитие и накопление специальных практических навыков, формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности по избранной специальности; изучение особенностей функционирования конкретных технологических процессов.

Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики по видам профессиональной деятельности обучающихся **должен уметь:**

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по её повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

иметь практический опыт в:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики:

В рамках освоения ПМ. 04 Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж – 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является овладение студентами видом профессиональной деятельности *Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж* в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК.02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план

по производственной практике ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№ п/п	СОДЕРЖАНИЕ	Часы
1	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	4
2	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей	4
3	Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.	4
4	Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.	4
5	Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке	6
6	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	4
7	Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле	4
8	Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	4
9	Оформление принятых заявок на резервирование номеров	4
10	Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования	4
11	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	4
12	Внесение изменений в заказ на бронирование	4
13	Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	4
14	Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	4
15	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	4
16	Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям	4
17	Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами в процессе межличностного общения.	4
18	Подготовка отчёта по практике	2
	Итого часов	72

3.3. Содержание производственной практики

ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

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 обслуживанию деталей договора с контрагентами и потребителями. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Приём заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрещённой категории на требуемый период и их стоимости. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. Оформление принятых заявок на резервирование номеров. Оформление визовой поддержки и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования. Оформление счетов на полную/ частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Внесение изменений в заказ на бронирование. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приёма и размещения. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для расчёта и выписки гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчётов с гостями. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Отработка навыков использования техник и приёмов эффективного общения с гостями, деловыми партнёрами и коллегами с использованием приёмов само регуляции поведения в процессе межличностного общения.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация производственной практики

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта» и организациями в области 43.00.00 Сервис, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): - Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

С момента зачисления обучающихся на рабочие места, на них распространяется требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятиях, учреждениях, организациях по соответствующей профессии и уровню квалификации рабочих.

За время производственной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой производственной практики.

Производственная практика завершается дифференцированным зачётом.

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основные источники:

1. Е.И. Мазилкина Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие СПО / Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
2. Л.В. Баумгартен Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л.В. Баумгартен-М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
3. Т.В. Муртузалиева Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: Учебно-практическое пособие / Муртузалиева Т.В., Розанова Т.П., Тарасенко Э.В. - М.: Дашков и К, 2017 год.
4. Л.П. Ехина Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта. учебное пособие, М.: Академия 2018 год.
5. К.В. Кабанова Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018 год.
6. Маньковская З.В., Английский язык в ситуации повседневного делового общения : учеб. пособие / М. : ИНФРА-М, 2018 год.
7. В.Э. Матвеев, М.А. Васильева Немецкий язык: Туризм и гостиничное дело, учебник М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017 год.

Дополнительные источники:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.
2. Балашова Е.А. Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.
3. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник. - М.: Изд-во «Галер», 2001.
4. Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2007.
5. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко, 2009. - 248с.
6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.
7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.
8. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.
9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.
10. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

Интернет-ресурсы:

- http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
- <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
- <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
- <http://prohotel.ru/>
- <http://www.travelmole.com>
- <http://www.hotelnews.ru>
- <http://www.stonef.ru/history.htm>
- <http://all-hotels.ru>
- <http://www.amadeus.ru>
- <http://www.gaomoskva.ru>
- <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

4.2. Общие требования к организации процесса производственной практики

Производственная практика по ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж*, организуется и проводится на базе предприятий соцпартнеров или предприятий, область профессиональной деятельности которой позволяет осуществлять профессиональную деятельность в области 43.00.00 Сервис.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): среднее профессиональное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: мастера производственного обучения, имеют на 1 – 2 разряда по профессии рабочего выше, чем предусмотрено образовательным стандартом для выпускников.

Преподаватели, отвечающие за освоение обучающимся профессионального цикла, имеют опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, преподаватели и мастера производственного обучения проходят стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года

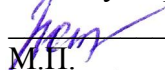
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Собеседование	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Собеседование	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Собеседование	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК9.Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК10.Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ
ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:

директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»

 / Потапова З.А.
М.П.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ «ГОРНИЧНАЯ»**
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Программа разработана:
Ширыкаловой Н.М.,
мастером
производственного обучения
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная» разработана на основе профессионального стандарта «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело»

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167.

тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	7
3.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	8
4.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	9
5.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ. 05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ «ГОРНИЧНАЯ»

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа производственной практики ПМ 05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в укрупненную группу 43.00.00 Сервис, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): - *Выполнение работ по профессии рабочих «Горничная».*

1.2. Цели и задачи производственной практики:

Закрепление теоретических знаний, полученных при изучении профессионального модуля; развитие и накопление специальных практических навыков, формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности по избранной специальности; изучение особенностей функционирования конкретных технологических процессов.

Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики по видам профессиональной деятельности обучающихся

<p>А/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда – Правила обработки различных поверхностей номерного фонда – Правила подбора и использования уборочного инвентаря – Правила и методы текущей уборки номерного фонда – Процедуры выезда гостя – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера – Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда – Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы 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
	<p>Выполнять трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда – Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде – Комплектация номерного фонда расходными материалами – Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде – Уборка ванной комнаты в номерном фонде

	<ul style="list-style-type: none"> – Уборка спальни, комнат в номерном фонде – Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке – Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде – Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде – Регистрация забытых и потерянных гостями вещей – Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения – Прием номера при выезде гостя
<p>A/02.3 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда – Правила обработки различных поверхностей номерного фонда – Правила подбора и использования уборочного инвентаря – Правила уборки номерного фонда после выезда гостей – Процедуры выезда гостя – Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера – Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда – Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены – Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера – Производить уборку номерного фонда после выезда гостей – Осуществлять экипировку номерного фонда – Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда – Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей <p>Выполнять трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей – Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде – Комплектация номерного фонда расходными материалами – Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде – Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде – Уборка ванной комнаты в номерном фонде – Уборка спальни, комнат в номерном фонде – Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде – Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде – Регистрация забытых и потерянных гостями вещей – Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения – Прием номера при выезде гостя
<p>A/03.3 Генеральная уборка номерного фонда</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Правила обработки различных поверхностей в номерном фонде – Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда

гостиничных комплексов и иных средств размещения	<ul style="list-style-type: none"> – Правила генеральной уборки номерного фонда – Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда – Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов – Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде – Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде
	<p>Выполнять трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда – Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой – Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой – Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда – Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда – Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде – Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде – Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики:

В рамках освоения ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная» – 72 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности: «Выполнение работ по профессии рабочих «Горничная», в том числе трудовыми функциями:

Код	Наименование результата обучения
А/01.3	Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
А/02.3	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей
А/03.3	Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.2. Тематический план

по производственной практике ПМ.05. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная» по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№ п\п	Наименование темы, раздела	Количество часов
1.	Ознакомление с правилами внутреннего распорядка на предприятии. Знакомство с инструкцией по технике безопасности на предприятии.	3
2.	Ознакомление с должностной инструкцией горничной, внутренними стандартами обслуживания.	3
3.	Ознакомление с номерами различной категории гостиницы, особенностями их оснащения.	3
4.	Ознакомление с правилами техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими средствами.	3
5.	Осуществление взаимодействия со службами гостиницы.	3
6.	Осуществление предоставления информации гостям об услугах в гостинице.	3
7.	Выполнение подготовки к уборочным работам. Комплектация тележки горничной. Подбор моющих, чистящих средств для разных видов поверхностей.	6
8.	Выполнение ежедневной (текущей) уборки.	6
9.	Выполнение уборки после выезда гостя.	6
10.	Выполнение генеральной уборки.	6
11.	Выполнение экспресс-уборки.	3
12.	Выполнение уборки служебных и общественных помещений.	3
13.	Выполнение вечерней подготовки номера.	3
14.	Составление графика различных видов уборок.	3
15.	Оформление заявки в связи с техническими неисправностями в номерном фонде.	3
16.	Оформление документации при порче имущества гостиницы и ознакомление с порядком возмещения причинённого гостем ущерба.	6
17.	Оформление документации и правила обращения с забытыми вещами гостей.	3
18.	Процедура осуществления смены постельного белья в закреплённых номерах.	3
19.	Подготовка отчёта по практике	3
	Итого часов:	72

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Организация производственной практики

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта» и организациями в области 43.00.00 Сервис, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): - *Выполнение работ по профессии рабочих «Горничная».*

С момента зачисления обучающихся на рабочие места, на них распространяются требования стандартов инструкций, правил и норм охраны труда, правил внутреннего трудового распорядка и других норм и правил, действующих на предприятиях, учреждениях, организациях по соответствующей профессии и уровню квалификации рабочих.

За время производственной практики обучающиеся должны выполнить задания на практику в соответствии с данной рабочей программой производственной практики.

Производственная практика завершается дифференцированным зачётом.

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. М.: Академия, 2016
2. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. М.: Академия, 2016 -206с
3. Ляпина И.Ю., Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: Академия, 2018 – 208
4. Ляпина И.Ю., Игнатъева Т.Л., Безрукова С.В. Индустриальная база гостиниц и туристических комплексов. М.: Академия, 2018-208с.
5. Джум Т.А., Денисова Н.И. Технология и организация обслуживания в гостинице. Краснодар, 2018 – С.67-78.

Дополнительные источники:

1. Квалификационные требования (Профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристической индустрии. Сектор: гостиницы.
2. Отраслевые журналы: «Отель», «Пять звезд», «Гостиничное дело».

4.2. Общие требования к организации процесса производственной практики

Производственная практика по ПМ.04 *Организация и контроль текущей деятельности службы бронирования и продаж*, организуется и проводится на базе предприятий соцпартнеров или предприятий, область профессиональной деятельности которой позволяет осуществлять профессиональную деятельность в области 43.00.00 Сервис.

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): среднее профессиональное или высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: мастера производственного обучения, имеют на 1 – 2 разряда по профессии рабочего выше, чем предусмотрено образовательным стандартом для выпускников.

Преподаватели, отвечающие за освоение обучающимся профессионального цикла, имеют опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, преподаватели и мастера производственного обучения проходят стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Код и наименование трудовых функций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
А/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование
	Наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
А/02.3 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование
	Наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
А/03.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование
	Наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ ТЕХНИКУМ
ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»

Пет
Потапова З.А. /



ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Разработана:
Ширькаловой Н.М.,
мастером производственного
обучения,
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт программы производственной (преддипломной) практики.....	3
2. Структура и содержание производственной практики.....	7
3. Условия реализации программы практики.....	11
4. Контроль и оценка результатов освоения производственной	
5. (преддипломной) практики.....	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

1.1. Цели и задачи производственной (преддипломной) практики.

Производственная (преддипломная) практика студентов является завершающим этапом и проводится после освоения программы подготовки специалистов среднего звена и сдачи студентами всех видов промежуточной аттестации, предусмотренных ФГОС СПО по специальности 43.02.14. «Гостиничное дело».

Целью проведения производственной (преддипломной) практики является формирование общих и профессиональных компетенций через:

- закрепление освоенных студентами основных видов профессиональной деятельности;
- проверку профессиональной готовности будущего специалиста к самостоятельной трудовой деятельности;
- сбор материала к выпускной квалификационной работе.

Задачами преддипломной практики являются:

1. Закрепление, расширение и углубление умений, полученных при освоении дисциплин и профессиональных модулей учебного плана специальности на основе изучения деятельности конкретной организации.
2. Изучение нормативных и методических материалов, фундаментальной и периодической литературы по вопросам, разрабатываемым студентом в рамках подготовки выпускной квалификационной работы (ВКР);
3. Сбор, систематизация и обобщение практического материала для использования в ВКР.

В основу практического обучения студентов положены следующие направления:

- сочетание практического обучения с теоретической подготовкой студентов;
- использование в обучении достижений науки и техники, передовой организации труда, методов работы с современными средствами.

1.2. Требования к результатам освоения практики

В ходе освоения программы производственной (преддипломной) практики студент должен развить общие компетенции, включающие в себя способности:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК.02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

В ходе освоения программы производственной (преддипломной) практики студент должен освоить профессиональные компетенции:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приёма и размещения

в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приёма и размещения для поддержания требуемого уровня качества

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

1.3. Базы практики

Программа производственной (преддипломной) практики предусматривает выполнение студентами функциональных обязанностей на объектах профессиональной деятельности. При выборе базы практики учитываются следующие факторы:

- соответствие специальности и виду практики;
- необходимые отрасли и сферы деятельности, предусмотренные программой;
- оснащённость современными программными средствами;
- оснащённость необходимым оборудованием;
- квалификационные кадры для руководства практикой обучающихся.

Производственная (преддипломная) практика проводится на предприятиях, в учреждениях, организациях различных организационно-правовых форм собственности на основе прямых договоров, заключаемых между организациями и техникумом.

1.4. Организация практики.

Для проведения производственной (преддипломной) практики в техникуме разработана следующая документация:

- Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы СПО в «Камышловском техникуме промышленности и транспорта»;
- Программа производственной (преддипломной) практики;
- Договоры об организации и проведении практики обучающихся;

- Приказ образовательного учреждения о направлении обучающихся на практику.

В основные обязанности руководителя практики от техникума входят:

- установление связи с руководителями практики от организации;
- разработка и согласование с организациями программы, содержания и планируемых результатов практики;
- осуществление руководства практикой;
- ежегодное обновление содержания программы производственной (преддипломной) практики;
- контролирование реализации программы и условий проведения практики организациями, в том числе требований охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности в соответствии с правилами и нормами;
- совместно с организациями, участвующими в организации и проведении практики, организация процедуры оценки общих и профессиональных компетенций студента, освоенных им в ходе прохождения практики;
- разработка и согласование с организациями формы отчётности и оценочного материала прохождения практики.

В период производственной (преддипломной) практики для студентов проводятся консультации по выполнению программы практики по следующим основным разделам:

- *ознакомление с организацией;
- *изучение работы отделов организации;
- *выполнение календарно-тематического плана;
- *выполнение работ, связанных с выполнением выпускной квалификационной работы (дипломного проекта или дипломной работы);
- *оформление отчётных документов по практике.

Студенты при прохождении производственной (преддипломной) практики в организациях обязаны:

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой производственной (преддипломной) практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности.

1.5. Контроль работы студентов и отчётность.

По итогам практики, обучающиеся представляют отчёт по практике, дневник, характеристику.

Целью оценки по практике является оценка освоения:

- профессиональных и общих компетенций;

- практического опыта и умений;

Оценка по практике производится с учётом характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике с указанием видов работ, выполненных обучающимися во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

1.6. Количество часов на освоение программы практики.

Программа рассчитана на прохождение студентами практики в объёме 144 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Наименование разделов, тем, выполнение обязанностей	Содержание по модулям видов работ	Объем	Компетенции
Вводный инструктаж	Виды работ: Постановка целей и задач практики, организационные вопросы.	6	
<u>Тема 1. (ПМ.01.)</u> <i>Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения</i>	- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; -проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; -выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приёма и размещения; -организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приёма и размещения; -контролировать работу сотрудников службы приёма и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; - нормативно-правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; -стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - методы планирования труда работников службы приёма и размещения;	30	ОК. 1. ОК.2. ОК.3. ОК.4. ОК.5. ОК.6. ОК.7. ОК.8. ОК.9. ОК.10 ПК.1.1. ПК.1.2. ПК. 1.3.
<u>Тема 2. (ПМ.02.)</u> <i>Организация и контроль текущей</i>	- осуществлять планирование, организацию координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействия с другими службами	24	ОК. 1. ОК.2. ОК.3.

<p><i>деятельности работников службы питания</i></p>	<p>гостиничного комплекса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; - контролировать соблюдение подчинёнными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания; - задачи, функции и особенности работы службы питания; - технологии организации процесса питания; - требования к обслуживающему персоналу правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии противопожарной защиты и личной гигиены; - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; - критерии и показатели качества обслуживания 		<p>ОК.4. ОК.5. ОК.6. ОК.7. ОК.8. ОК.9. ОК.10 ОК.11. ПК.2.1. ПК.2.2. ПК.2.3.</p>
<p><u>Тема 3. (ПМ.03)</u> <i>Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; - организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работникам службы; - рассчитывать нормативы работы горничных; - контролировать состояние номерного фонда ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации. - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, её цели Задачи, значение в общей структуре гостиницы; - принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; - сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; - санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; - порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения 	<p>30</p>	<p>ОК.1. ОК.2. ОК.3. ОК.4. ОК.5. ОК.6. ОК.7. ОК.8. ОК.9. ОК.10 ПК.3.1. ПК.3.2. ПК.3.3.</p>

	<p>номерного фонда;</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы управления материально производственными запасами; - методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; - требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; - систему отчётности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда; 		
<p><u>Тема 4. (ПМ.04)</u> <i>Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; - выделять целевой сегмент клиентской базы; - собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; - ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; - разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; - выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по её повышению; - планировать и прогнозировать продажи; - проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приёмам эффективных продаж; - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиницей и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном деле; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учётом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения её конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиницы; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчётности по продажам; 	<p>24</p>	<p>ОК. 1. ОК.2. ОК.3. ОК.4. ОК.5. ОК.6. ОК.7. ОК.8. ОК.9. ОК.10. ПК.4.1. ПК.4.2. ПК.4.3.</p>

<p><i>Тема 5. (ПМ.05)</i> <i>Индивидуальное задание согласно теме выпускной квалификационной работы</i></p>	<p>-Заполнение дневника. -Сбор информации по выбранной теме для ВКР;</p>	<p>24</p>	<p>ОК. 1. ОК.2. ОК.3. ОК.4. ОК.5. ОК.6. ОК.7. ОК.8. ОК.9. ОК.10 ПК.1.1. ПК.1.2. ПК. 1.3. ПК.2.1. ПК.2.2. ПК. 2.3. ПК.3.1. ПК.3.2. ПК.3.3. ПК.4.1. ПК.4.2. ПК.4.3.</p>
<p><i>Аттестация</i></p>	<p>Сдача дневника, отчёта по практике, аттестационного листа. Защита отчёта.</p>	<p>6</p>	<p>ОК. 1. ОК.2. ОК.3. ОК.4. ОК.5. ОК.6. ОК.7. ОК.8. ОК.9. ОК.10 ОК.11 ПК.1.1. ПК.1.2. ПК. 1.3. ПК.2.1. ПК.2.2. ПК. 2.3. ПК.3.1. ПК.3.2. ПК.3.3. ПК.4.1. ПК.4.2. ПК.4.3.</p>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. С.А. Быстров Организация гостиничного дела: учеб. пособие / С.А. Быстров. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018 год.
2. Л.Н. Семеркова Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
3. Н.А. Зайцева Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
4. Л.П. Ехина Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения. учебное пособие, М.: Академия, 2018 год.
5. К.В. Кабанова Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018 год
6. Е.И. Мазилкина Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие СПО / Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
7. Л.В. Баумгартен Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л.В. Баумгартен-М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
8. Т.В. Муртузалиева Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: Учебно-практическое пособие / Муртузалиева Т.В., Розанова Т.П., Тарасенко Э.В. - М.: Дашков и К, 2017 год.
4. Л.П. Ехина Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта. учебное пособие, М.: Академия 2018 год.
5. К.В. Кабанова Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018 год.

Дополнительная литература:

1. Победоносцева Елена. Все дело в людях. Ваш ресторан: как из персонала сделать команду. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2016.
2. Наталья Богатова. Современный ресторан. Книга успешного управляющего. Партнеры. Персонал. Гости. – Ресторанные ведомости, 2014.
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014 год.

4. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013 год
5. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник - М., 2012 год.
6. Котлер Ф., Боуэн Д. Маркетинг: Гостеприимство, туризм. 4-е издание. Зарубежный учебник для вузов. Москва: ЮНИТИ, 2010 год.
7. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. Учебник. – М.: Академия, 2012 год.
8. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). Учебное пособие для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2014 год.
9. Труханович Л.В., Щур Д.Л. Кадры в сфере гостиничного обслуживания. Сборник должностных и производственных инструкций М.: Финпресс, 2013 год.

Интернет-ресурсы:

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной (преддипломной) практики осуществляется преподавателем в процессе выполнения студентами работ в организации, а также сдачи студентом дневника, отчёта по практике.

Аттестация по итогам производственной практики осуществляется после сдачи документов по практике и фактической защиты отчёта на основе оценки решения студентом задач практики, а также заключения руководителя практики от организации об уровне профессиональной подготовки обучающихся и владения ими общими профессиональными компетенциями.

По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка.

<i>Результаты практики:</i>	<i>Формы контроля и оценки результатов обучения</i>
<p><i>Освоенные умения:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;-проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;-выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;-организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;-контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса;- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;-контролировать соблюдение подчинёнными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических	<p>Проверка отчёта, проверка освоенных умений на рабочем месте, проверка выполнения работ, связанных с выполнением выпускной квалификационной работы (дипломной работы).</p> <p>Защита отчёта.</p>

требований к организации питания;

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.
- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по его повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приёмам эффективных продаж;

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ
ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:

директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»


М.П.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Программа разработана:
Ширькаловой Н.М.,
мастером
производственного обучения
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело» утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- Примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- требований профессионального стандарта «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н;
- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167. тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	5
3.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	6
4.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	8
5.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ. 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной практики ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14. Гостиничное дело, входящей в укрупненную группу 43.00.00 Сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): - Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения.

1.2. Цели и задачи учебной практики:

Закрепление теоретических знаний, полученных при изучении профессионального модуля; развитие и накопление специальных практических навыков, формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими профессиональных компетенций по избранной специальности; изучение особенностей функционирования конкретных технологических процессов.

В основу практического обучения обучающихся положены следующие принципы:

- сочетание практического обучения с теоретической подготовкой обучающихся;
- использование в обучении достижений науки и техники, передовой организации труда, методов работы с современными средствами.

Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по видам профессиональной деятельности обучающихся **должен уметь:**

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения;

иметь практический опыт:

- планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;
- организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;

- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

В рамках освоения ПМ. 01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения» – 84 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения учебной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приёма и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приёма и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приёма и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК.02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Тематический план

по учебной практике ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

№ п/п	Наименование темы, раздела	Количество часов
1.	Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения	6
2.	Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг	6
3.	Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.	6
4.	Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	6
5.	Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей	6
6.	Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).	6
7.	Отработка навыков регистрации иностранных граждан.	6
8.	Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.	6
9.	Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору)	6
10.	Оформление и подготовка счетов гостей.	6
11.	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	6
12.	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.	6
13.	Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	6
	Дифференцированный зачёт	6
	Итого:	84

Содержание учебной практики

ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

- Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения.
- Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.
- Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.
- Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- 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.
- Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
- 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).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Техникум располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической работы обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Реализация учебной практики осуществляется на базе учебного кабинета, в котором имеется Тренажёрный комплекс «Стойка приёма и размещения гостей с модулем онлайн-бронирования»:

- Комплексная автоматизированная система управления отелем 1С;
- Персональный компьютер;
- Стойка ресепшн;
- Телефон;
- Многофункциональное устройство (принтер-сканер-копир- факс);
- Сейф;
- POS-терминал;
- Шкаф для папок;
- Детектор валют;
- Лотки для бумаги.

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. С.А. Быстров Организация гостиничного дела: учеб. пособие / С.А. Быстров. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018 год.
2. Л.Н. Семеркова Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
3. Н.А. Зайцева Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
4. Л.П. Ехина Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения. учебное пособие, М.: Академия, 2018 год.
5. К.В. Кабанова Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018 год
6. Маньковская З.В., Английский язык в ситуации повседневного делового общения : учеб. пособие /М. : ИНФРА-М, 2018 год

Дополнительные источники:

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..
4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева
5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.
6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

Интернет-ресурсы:

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

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика по ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения» организуется и проводится на базе лабораторий техникума и предполагает наличие оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ.

Лаборатории:

- учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями);
- учебный бар.

Итогом учебной практики является дифференцированный зачёт

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы профессионального модуля обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях 1 раз в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

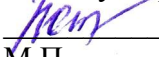
Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

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

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ
ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:

директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»

 / Потапова З.А.
М.П.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.02.ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Программа разработана:
Ширькаловой Н.М.,
мастером
производственного обучения
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело» утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- Примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- требований профессионального стандарта «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н;
- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkillsRussia (WSR)/WorldSkillsInternational (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167. тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	5
3.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	6
4.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	7
5.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	9

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ. 02. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной практики ПМ 02. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14. Гостиничное дело, входящей в укрупненную группу 43.00.00 Сервис, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): *Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.*

1.2. Цели и задачи учебной практики:

Закрепление теоретических знаний, полученных при изучении профессионального модуля; развитие и накопление специальных практических навыков, формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими профессиональных компетенций по избранной специальности; изучение особенностей функционирования конкретных технологических процессов.

В основу практического обучения обучающихся положены следующие принципы:

- сочетание практического обучения с теоретической подготовкой обучающихся;
- использование в обучении достижений науки и техники, передовой организации труда, методов работы с современными средствами.

Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по видам профессиональной деятельности обучающихся **должен уметь:**

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- контролировать соблюдение подчинёнными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания;

иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы питания;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

В рамках освоения ПМ. 02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» – 126 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения учебной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК.02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Тематический план

по учебной практике **ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания** по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

№	Наименование темы, раздела	Кол-во час
1.	Подготовка к обслуживанию и приёму гостей	8
2.	Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку	8
3.	Выполнение сервировки стола к обеду	8
4.	Выполнение сервировки стола к ужину	8
5.	Корректировка сервировки стола в соответствии с подачей блюда	8
6.	Решение ситуаций в период приёма и оформление заказа	8
7.	Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара	8
8.	Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: Silver service, Банкетный сервис, Шведский стол, Gueridon Service	8
9.	Владение техникой сбора используемой посуды и приборов	8
10.	Разрешение ситуаций при расчёте с гостями организаций службы питания.	8
11.	Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей	8
12.	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания	8
13.	Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне	8
14.	Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.	8
15.	Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания	8
	Дифференцированный зачёт	6
	Итого:	126

Содержание учебной практики

ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

Подготовка к обслуживанию и приёму гостей. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. Выполнение сервировки стола к обеду. Выполнение сервировки стола к ужину. Корректировка сервировки стола в соответствии с подачей блюда. Решение ситуаций в период приёма и оформление заказа. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями: Silver service, Банкетный сервис, Шведский стол, Gueridon Service. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов. Разрешение ситуаций при расчёте с гостями организаций службы питания. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной практики осуществляется на базе *Лаборатории «Учебный бар»* :

- Блендер MAXWELL
- Миксер для коктейлей
- Кофемашина "Gastrolag CM-715»
- Льдогенератор Cooleg ZB-12 автономный
- Машина посудомоечная
- Салат-бар нейтральный ПНП
- Шкаф винный
- Комплекты столового белья
- Комплекты посуды, столовых приборов
- Столы -3 шт
- Стулья -12 штук
- Стулья барные -2 шт

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. С.А. Быстров Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник ВУЗ / С.А. Быстров. — М : ИНФРА-М, 2017 год
2. Н.Л. Безрукова Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва: МПГУ, 2018 год
3. .Б. Мрыхина Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник СПО / Е.Б. Мрыхина. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018 год
4. К.В. Кабанова Английский язык для индустрии гостеприимства: учеб.пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд.,— М. : ИНФРА-М, 2018 год
5. З.В. Маньковская Английский язык в ситуации повседневного делового общения : учеб. пособие / М. : ИНФРА-М, 2018 год

Дополнительные источники:

1. Миронов Сергей. Гость платит дважды. Техники повышения продаж в ресторане. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2012 год
2. Победоносцева Елена. Все дело в людях. Ваш ресторан: как из персонала сделать команду. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2016 год.
3. Наталья Богатова. Современный ресторан. Книга успешного управляющего. Партнеры. Персонал. Гости. – Ресторанные ведомости, 2014 год.

Интернет-ресурсы:

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

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика по ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания» организуется и проводится на базе учебного кабинета и лабораторий техникума и предполагает наличие оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ.

Лаборатории:

- учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями);
- учебный бар.

Итогом учебной практики является дифференцированный зачёт

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы профессионального модуля обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях 1 раз в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Экспертная оценка выполнения заданий по расчетам потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Наблюдение за выполнением норм и правил международного сервиса. Регистрация результатов усвоения учебных элементов; -экспертная оценка решения ситуационных задач; Опросный лист ответов обучающегося
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа Экспертная оценка решения ситуационных задач; Текущий контроль в форме защиты практических занятий и лабораторных работ.
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Собеседование
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Собеседование
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ
ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:
директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»
 / Потапова З.А.
М.П.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.03. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ
НОМЕРНОГО ФОНДА**

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Программа разработана:
Ширыкаловой Н.М.,
мастером
производственного обучения
первой квалификационной
категории

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело» утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- Примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- требований профессионального стандарта «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н;
- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167.
тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	5
3.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	6
4.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	7
5.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ. 03. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной практики ПМ 03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14. Гостиничное дело, входящей в укрупненную группу 43.00.00 Сервис в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): - Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.2. Цели и задачи учебной практики:

Закрепление теоретических знаний, полученных при изучении профессионального модуля; развитие и накопление специальных практических навыков, формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими профессиональных компетенций по избранной специальности; изучение особенностей функционирования конкретных технологических процессов.

В основу практического обучения обучающихся положены следующие принципы:

- сочетание практического обучения с теоретической подготовкой обучающихся;
- использование в обучении достижений науки и техники, передовой организации труда, методов работы с современными средствами.

Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по видам профессиональной деятельности обучающихся **должен уметь:**

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

иметь практический опыт:

- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

В рамках освоения ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» – 156 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения учебной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК.02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Тематический план

по учебной практике ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности работников
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№ п/п	Виды работ	Количество часов
1.	Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице	12
2.	Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы	6
3.	Овладение практическими навыками супервайзера, координатора	12
4.	Осуществление контроля над качеством уборки и правила приёма гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания	6
5.	Проведение приёма и инвентаризации гостиничного белья	6
6.	Проведение различных видов уборочных работ	12
7.	Оформление документов на забытые вещи	6
8.	Контроль сохранности предметов интерьера номеров	6
9.	Использование в работе знаний иностранных языков	12
10.	Оказание персональных и дополнительных услуг гостям	12
11.	Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование	6
12.	Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)	6
13.	Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих	12
14.	Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей	12
15.	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения	12
16.	Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием	6
17.	Составление актов на списание инвентаря и оборудования	6
	Дифференцированный зачёт	6
	Итого:	156

Содержание учебной практики

ПМ.03. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда по программе подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 Гостиничное дело

- Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице
- Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы
- Владение 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 белья
- Проведение 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, противопожарное оборудование
- 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
- Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных 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

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Техникум располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической работы обучающихся, предусмотренных учебным планом и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Реализация учебной практики осуществляется на базе

Лаборатории «Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»

Кровать одноместная – 2 штуки

Прикроватная тумбочка – 2 штуки

Настольная лампа

Бра – 2 штуки

Мини – бар

Стол

Кресло

Стул

Зеркало

Шкаф

Телефон

Верхний светильник

Кондиционер

Телевизор
Гладильная доска
Утюг
Пылесос
Раковина
Зеркало
Одеяло – 2 штуки
Подушка – 6 штук
Покрывало – 2 штуки
Комплект постельного белья – 4 комплекта
Шторы
Напольное покрытие
Укомплектованная тележка горничной
Ведерко для мусора
Стакан
Полотенце для лица – 2 штуки
Полотенце для тела – 2 штуки
Полотенце для ног – 2 штуки
Салфетка на раковину 2 упаковки
Полотенце коврик – 2 штуки
Индивидуальные косметические принадлежности.

4.2. Информационное обеспечение реализации программы Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Н.А. Зайцева Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
2. С.А. Быстров Организация гостиничного дела: Учебное пособие /С.А. Быстров. – 3.М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
- 3.Н.Г. МожаяеваИндустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М.: ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018 год.
- 4.С.С. Скобкин Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2016 год.
5. К.В. Кабанова Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018 год.
6. Маньковская Э.В., Английский язык в ситуации повседневного делового общения : учеб. пособие /М. : ИНФРА-М, 2018 год.
7. В.Э. Матвеев, М.А. Васильева Немецкий язык: Туризм и гостиничное дело, учебник М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017 год.

Дополнительные источники:

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа- М: НИЦ ИНФРА-М, 2014 год.
2. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013 год
3. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник - М., 2012 год.

4. Котлер Ф., Боуэн Д. Маркетинг: Гостеприимство, туризм. 4-е издание. Зарубежный учебник для вузов. Москва: ЮНИТИ, 2010 год.

5. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. Учебник. – М.: Академия, 2012 год.

6. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны). Учебное пособие для вузов. – Санкт-Петербург: Питер, 2014 год.

7. Труханович Л.В., Щур Д.Л. Кадры в сфере гостиничного обслуживания. Сборник должностных и производственных инструкций М.: Финпресс, 2013 год.

Интернет-ресурсы:

- www.booking.ru
- www.tripadvisor.ru
- www.russiatourism.ru
- www.turist.rbc.ru
- www.news.turizm.ru
- www.tourlib.net
- www.tourism.ru
- www.prohotel.ru
- www.prootel.ru

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика по ПМ.03 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» организуется и проводится на базе лабораторий техникума и предполагает наличие оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ.

Лаборатории:

- учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями);
- учебный бар.

Итогом учебной практики является дифференцированный зачёт

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы профессионального модуля обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях 1 раз в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> – точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков; 	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной практике; - заданий для самостоятельной работы.
ПК3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> – правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; – правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; – правильность составления графика выхода на работу; 	<p>Промежуточная аттестация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка защиты отчетов по учебной практике.
ПК3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<ul style="list-style-type: none"> – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; – правильность составления должностной инструкции; – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; – адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; – правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; – адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов; – точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом; – адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице; – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – адекватность поведения 	

	<p>при возникновении чрезвычайных ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none"> - адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; - владение лексическим и грамматическим минимумом; - логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей; - демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор; - соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче; - логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; <p>– Уместное использование лексических единиц и грамматических структур.</p>	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – оптимальность определения этапов решения задачи; – адекватность определения потребности в информации; – эффективность поиска; – адекватность определения источников нужных ресурсов; – разработка детального плана действий; – правильность оценки рисков на каждом шагу; – точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана 	
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию</p>	<ul style="list-style-type: none"> – оптимальность планирования информационного 	


<p>информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач;</p> <ul style="list-style-type: none"> – адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; <p>адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;</p>	
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<ul style="list-style-type: none"> – актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; <p>точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами</p>	<ul style="list-style-type: none"> – эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; <p>оптимальность планирования профессиональной деятельности</p>	
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<ul style="list-style-type: none"> – грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; <p>толерантность поведения в рабочем коллективе</p>	
<p>ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей</p>	<p>понимание значимости своей профессии</p>	
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; <p>эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте</p>	
<p>ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности</p>	<p>адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</p>	

и поддержание необходимого уровня физической подготовленности		
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> – адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); <p>правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	<ul style="list-style-type: none"> – актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; <p>точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ
ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:

директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»

 / Потимова З.А.
М.П.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ**

по программе подготовки специалистов среднего звена

43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Программа разработана:
Ширькаловой Н.М.,
мастером
производственного обучения
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело» утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «09» декабря 2016 года № 1552 с учётом:

- Примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело;
- требований профессионального стандарта «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н;
- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167. тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	5
3.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	6
4.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	7
5.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ. 04. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной практики ПМ04. «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14. Гостиничное дело, входящей в укрупненную группу 43.00.00 Сервис, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): - *Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.*

1.2. Цели и задачи учебной практики:

Закрепление теоретических знаний, полученных при изучении профессионального модуля; развитие и накопление специальных практических навыков, формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими профессиональных компетенций по избранной специальности; изучение особенностей функционирования конкретных технологических процессов.

В основу практического обучения обучающихся положены следующие принципы:

- сочетание практического обучения с теоретической подготовкой обучающихся;
- использование в обучении достижений науки и техники, передовой организации труда, методов работы с современными средствами.

Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по видам профессиональной деятельности обучающихся **должен уметь:**

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по её повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж;

иметь практический опыт в:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

В рамках освоения ПМ. 04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» – 84 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения учебной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1.	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК.02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Тематический план

по учебной практике ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№ п\п	Наименование темы, раздела	Количество часов	Отслеживаемые компетенции
1.	Отработка навыков организации рабочего места	6	ПК 4.1
2.	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования	6	ПК 4.1
3.	Оформление бронирования с использованием телефона	6	ПК 4.2
4.	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	6	ПК 4.2
5.	Оформление индивидуального бронирования	6	ПК 4.2
6.	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	6	ПК 4.2
7.	Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	6	ПК 4.2
8.	Внесение изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	6	ПК 4.2
9.	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	6	ПК 4.2
10.	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	6	ПК 4.2
11.	Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	6	ПК 4.2
12.	Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	6	ПК 4.3
13.	Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения	6	ПК 4.2 ПК 4.3
	Дифференцированный зачёт	6	
	Итого часов:	84	

Содержание учебной практики

ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

- Отработка навыков организации рабочего места
- Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования
- Оформление бронирования с использованием телефона
- 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 их стоимости
- Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования
- Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование
- Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях
- Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров
- Оформление 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 состоянию номерного фонда.
- Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной практики осуществляется на базе учебного кабинета, в котором имеется возможность обеспечить свободный доступ в Интернет. В кабинете Тренажёрный комплекс «Стойка приёма и размещения гостей с модулем онлайн-бронирования»:

- Комплексная автоматизированная система управления отелем 1С;
- Персональный компьютер;
- Стойка ресепшн;
- Телефон;
- Многофункциональное устройство (принтер-сканер-копир- факс);
- Сейф;
- POS-терминал;
- Шкаф для папок;

- Детектор валют;
- Лотки для бумаги.

Кроме того, в кабинете имеется мультимедийное оборудование, посредством которого участники образовательного процесса могут просматривать визуальную информацию, создавать презентации, видеоматериалы, иные документы.

Оборудование учебного кабинета:

- наличие посадочных мест по количеству учащихся;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Е.И. Мазилкина Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие СПО / Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
2. Л.В. Баумгартен Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л.В. Баумгартен-М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2018 год.
3. Т.В. Муртузалиева Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: Учебно-практическое пособие / Муртузалиева Т.В., Розанова Т.П., Тарасенко Э.В. - М.: Дашков и К, 2017 год.
4. Л.П. Ехина Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта. учебное пособие, М.: Академия 2018 год.
5. К.В. Кабанова Английский язык для индустрии гостеприимства : учеб. пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018 год.
6. Маньковская З.В., Английский язык в ситуации повседневного делового общения : учеб. пособие / М. : ИНФРА-М, 2018 год.
7. В.Э. Матвеев, М.А. Васильева Немецкий язык: Туризм и гостиничное дело, учебник М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017 год.

Дополнительные источники:

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.
2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.
3. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник. - М.: Изд-во «Талер», 2001.
4. Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2007.
5. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко, 2009. - 248с.
6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.
7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.
8. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.
9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.

10. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А. Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

Интернет-ресурсы:

http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
<http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
<http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
<http://prohotel.ru/>
<http://www.travelmole.com>
<http://www.hotelnews.ru>
<http://www.stonef.ru/history.htm>
<http://all-hotels.ru>
<http://www.amadeus.ru>
<http://www.gaomoskva.ru>
<http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика по ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж» организуется и проводится на базе учебного кабинета и лабораторий техникума и предполагает наличие оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ.

Лаборатории:

- учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями);
- учебный бар.

Итогом учебной практики является дифференцированный зачёт

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы профессионального модуля обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях 1 раз в 3 года.

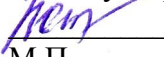
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки	Критерии оценки
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Тестирование Собеседование	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Тестирование Собеседование	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
	Тестирование Собеседование	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Тестирование Собеседование	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Экспертное наблюдение
	Тестирование Собеседование	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК9.Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК10.Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса

МИНИСТЕРСТВО ОБЩЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ
ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ «КАМЫШЛОВСКИЙ
ТЕХНИКУМ ПРОМЫШЛЕННОСТИ И ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:

директор ГАПОУ СО «Камышловский
техникум промышленности и транспорта»

 / Потапова З.А.
М.П.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ «ГОРНИЧНАЯ»
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Программа разработана:
Ширькаловой Н.М.,
мастером
производственного обучения
первой квалификационной
категории

Камышлов,
2018 год

Рабочая программа учебной практики ПМ05. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная» разработана на основе профессионального стандарта «Горничная», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657н по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 «Гостиничное дело»

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки специалистов среднего звена с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Организация-разработчик: ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта», юридический адрес: Свердловская область, г. Камышлов, ул. Энгельса, 167.
тел. 8(34375) 2-45-32, e-mail: pl-16kam-v@mail.ru.

Разработчик (и):

Ширькалова Наталья Михайловна, мастер производственного обучения, первая квалификационная категория

Программа рассмотрена на заседании цикловой комиссии и рекомендована к использованию в образовательном процессе.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	4
2.	РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	6
3.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	6
4.	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	8
5.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ. 05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ «ГОРНИЧНАЯ»

1.1. Область применения программы:

Рабочая программа учебной практики ПМ05. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14. Гостиничное дело, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): - «Выполнение работ по профессии рабочих «Горничная».

1.2. Цели и задачи учебной практики:

Закрепление теоретических знаний, полученных при изучении профессионального модуля; развитие и накопление специальных практических навыков, формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими профессиональных компетенций по избранной специальности; изучение особенностей функционирования конкретных технологических процессов.

В основу практического обучения обучающихся положены следующие принципы:

- сочетание практического обучения с теоретической подготовкой обучающихся;
- использование в обучении достижений науки и техники, передовой организации труда, методов работы с современными средствами.

Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по видам профессиональной деятельности обучающихся:

<p>A/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы 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 <p>Выполнять трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда – Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде – Комплектация номерного фонда расходными материалами – Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде – Уборка ванной комнаты в номерном фонде – Уборка спальни, комнат в номерном фонде – Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке – Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде – Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде – Регистрация забытых и потерянных гостями вещей – Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения – Прием номера при выезде гостя
---	--

<p>A/02.3 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Подбирать и комплектовать возобновляемые материалы гостиничного номера – Производить уборку номерного фонда после выезда гостей – Осуществлять экипировку номерного фонда – Производить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда – Вести документацию по уборке номерного фонда после выезда гостей <p>Выполнять трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Комплектование тележки для уборки номерного фонда после выезда гостей – Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде – Комплектация номерного фонда расходными материалами – Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде – Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде – Уборка ванной комнаты в номерном фонде – Уборка спальни, комнат в номерном фонде – Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде – Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде – Регистрация забытых и потерянных гостями вещей – Итоговая проверка соответствия качества уборки номерного фонда после выезда гостей требованиям стандартов уборки средства размещения – Прием номера при выезде гостя
<p>A/03.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Подбирать моющие средства и использовать их для чистки окон, витражей, вентиляционных решеток, радиаторов – Применять моющее оборудование для чистки ковров и мягкой мебели в номерном фонде – Удалять пыль и загрязнения со стен, плинтусов, потолка в номерном фонде <p>Выполнять трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда – Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой – Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой – Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда – Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда – Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде – Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде – Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения

1.3. Количество часов на освоение рабочей программы учебной практики:

В рамках освоения ПМ. 05. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная» – 132 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является овладение студентами видом профессиональной деятельности: «Выполнение работ по профессии рабочих «Горничная», в том числе трудовыми функциями:

Код	Наименование результата обучения
A/01.3	Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
A/02.3	Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей
A/03.3	Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Тематический план

по учебной практике ПМ.05. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная» по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело

№ п\п	Наименование темы, раздела	Кол-во часов
	Раздел 1. Текущая уборка номерного фонда гостиничных и иных средств размещения	60
1.	Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда	6
2.	Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде	3
3.	Комплектация номерного фонда расходными материалами	3
4.	Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде	6
5.	Уборка ванной комнаты в номерном фонде	6
6.	Уборка спальни, комнат в номерном фонде	6
7.	Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке	6
8.	Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде	3
9.	Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде	3
10.	Регистрация забытых и потерянных гостями вещей	6
11.	Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения	3
12.	Прием номера при выезде гостя	3
13.	Ведение документации по текущей уборке номерного фонда	6
	Раздел 2. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	24
14.	Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде	3
15.	Подбор и комплектование возобновляемых материалов гостиничного номера	3

16.	Осуществление уборки номерного фонда после выезда гостей	6
17.	Проверка рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда	6
18.	Ведение документации по уборке номерного фонда после выезда гостей	6
	Раздел 3. Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	42
19.	Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой	6
20.	Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой	6
21.	Подбор моющих средств и применение их в номерном фонде	6
22.	Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда	6
23.	Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда	6
24.	Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде	6
25.	Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде	6
	Дифференцированный зачёт	6
	Итого часов:	132

**Содержание профессионального модуля по учебной практике
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих «Горничная» по программе подготовки специалистов
среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело**

- Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда;
- Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде;
- Комплектация номерного фонда расходными материалами;
- Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде;
- Уборка ванной комнаты в номерном фонде;
- Уборка спальни, комнат в номерном фонде;
- Сдача вещей гостя в стирку и химчистку по его заявке;
- Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде;
- Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде;
- Регистрация забытых и потерянных гостями вещей;
- Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения;
- Прием номера при выезде гостя;
- Ведение документации по текущей уборке номерного фонда;
- Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде;
- Подбор и комплектование возобновляемых материалов гостиничного номера;
- Осуществление уборки номерного фонда после выезда гостей;
- Проверка рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда;
- Ведение документации по уборке номерного фонда после выезда гостей;
- Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой;
- Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой;
- Подбор моющих средств и применение их в номерном фонде;
- Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда
- Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда
- Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде
- Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной практики осуществляется на базе лаборатории «Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»

Лаборатория «Гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)»:

Кровать одноместная – 2 штуки
Прикроватная тумбочка – 2 штуки
Настольная лампа
Бра – 2 штуки
Мини – бар
Стол
Кресло
Стул
Зеркало
Шкаф
Телефон
Верхний светильник
Кондиционер
Телевизор
Гладильная доска
Утюг
Пылесос
Раковина
Зеркало
Одеяло – 2 штуки
Подушка – 6 штук
Покрывало – 2 штуки
Комплект постельного белья – 4 комплекта
Шторы
Напольное покрытие
Укомплектованная тележка горничной
Ведерко для мусора
Стакан
Полотенце для лица – 2 штуки
Полотенце для тела – 2 штуки
Полотенце для ног – 2 штуки
Салфетка на раковину 2 упаковки
Полотенце коврик – 2 штуки
Индивидуальные косметические принадлежности.

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. М.: Академия, 2016
2. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. М.: Академия, 2016 -206с
3. Ляпина И.Ю., Организация и технология гостиничного обслуживания. М.: Академия, 2018 – 208 с.
4. Ляпина И.Ю., Игнатьева Т.Л., Безрукова С.В. Индустриальная база гостиниц и туристических комплексов. М.: Академия, 2018-208с.

5. Джум Т.А., Денисова Н.И. Технология и организация обслуживания в гостинице. Краснодар, 2018 – С.67-78.

Дополнительные источники:

- 1.Квалификационные требования (Профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристической индустрии. Сектор: гостиницы.
- 2.Отраслевые журналы: «Отель», «Пять звезд», «Гостиничное дело».

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебная практика по ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Горничная» организуется и проводится на базе лабораторий техникума и предполагает наличие оборудования, инструментов, расходных материалов, обеспечивающих выполнение всех видов работ.

Лаборатории:

- учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями);
- учебный бар.

Итогом учебной практики является дифференцированный зачёт

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация программы профессионального модуля обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях 1 раз в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Код и наименование трудовых функций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
А/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование
	Наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
А/02.3 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование
	Наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
А/03.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование
	Наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике

