Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 02 Основы маркетинга гостиничных услуг

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

Камышлов
2020

Программа рассмотрена и одобрена цикловой комиссией

ПредседательЦК_____Нагибина С.В

Протокол № 3

от « 10 » февраля 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

директор ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

___ В.А. Потапова

« 20 » февраля 2020 г

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального **ОП. 02 Основы маркетинга гостиничных услуг**, с учетом

- требований профессионального стандарта, по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
- стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»

Разработчик	Нужина Ольга Дмитриевна	Преподаватель/ мастер производственного обучения	Категория 1КК

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1.	**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	**4**
2.	**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	**7**
3.	**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	**13**
4.	**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	**14**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 02 ОСНОВЫ МАРКЕТИНГА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

(наименование дисциплины)

1.1. Область применения рабочей программы

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

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: входит в общепрофессиональный цикл

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 4.1	планировать и прогнозировать продажи	рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта.
ПК 4.2	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; 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.
ПК 4.3.	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж;	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам.

	определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.	
ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; 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).	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 02	определять задачи 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.
ОК 03	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
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности

ОК 05	излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов.
ОК 09	**п**рименять 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.
ОК 10	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
ОК11	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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	**104**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**64**
в том числе: теоретическое обучение лабораторные/практические работы консультации промежуточная аттестация	 36 28 - -
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**40**
*Промежуточная аттестация в форме **Дифференцированный зачет***	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Самостоятельные работы	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1. Введение в маркетинг гостиничных услуг.	1.1. Предмет дисциплины «Маркетинг гостиничных услуг». Сущность маркетинга. Основные определения. Цели и задачи маркетинга. Методология маркетинга: принципы, функции, средства маркетинга.	2	2	ОК 01 - ОК 11 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3
	1.2. Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии: цели, задачи**.** Функционирование службы маркетинга в гостинице: цели, функции, структура подразделения. Взаимосвязь службы маркетинга с руководством и другими структурными подразделениями.	2		ОК 01 - ОК 11 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3
	1.3. Объекты маркетинговой деятельности: потребность, нужда, спрос, товар, рынок. Потребности, удовлетворяемые в сфере гостиничного бизнеса. Виды спроса, их краткая характеристика. Маркетинговые мероприятия, проводимые гостиничным предприятием, при различных состояниях спроса.	4		ОК 01 - ОК 10 ПК 4.2

	1.4. Окружающая среда гостиничного предприятия: макро- и микросреда, факторы, формирующие окружающую среду предприятия.	4	2	ОК 01 - ОК 11 ПК 4.2
Тематика практических занятий	1. Практическая работа – «Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства».	2		ПК 4.1 ПК 4.2
	2. Практическая работа – «Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды»;	2		ПК 4.1 ПК 4.2
Тема 2. **Рынок гостиничных услуг.**	2.1. Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Производственная концепция, товарная концепция, сбытовая концепция, потребительская (рыночная) концепция, интегрированный маркетинг, стратегический маркетинг, общественный (социально-этичный) маркетинг.	2	2	ОК 01 - ОК 11 ПК 4.1 ПК 4.2
	2.2. Рынок: понятие, виды, признаки, классификация. Оценка конъюнктуры рынка. Основные рыночные показатели: ёмкость, доля рынка. Особенности. и перспектив развития рынка гостиничных услуг.	2	4	ОК 01 - ОК 10 ПК 4.1 ПК 4.2
	2.3. Сегментация рынка гостиничных услуг, понятие и значение. Признаки и критерии сегментации. Рыночная ниша. Выбор целевых сегментов для предприятия гостиничного хозяйства.	2		ОК 01 - ОК 12 ПК 4.2
	2.4. Стратегии охвата целевого рынка: недифференцированный, дифференцированный, концентрированный маркетинг.	2		ОК 01 - ОК 11 ПК 4.1 ПК 4.2
Тематика практических занятий	1. Практическая работа – «Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг».	4		ПК 4.1 ПК 4.2
	2. Практическая работа – «Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием	4		ПК 4.1 ПК 4.2

	гостеприимства». Решение ситуационных задач, кейсов.			
Тема 3. Составляющие комплекса маркетинга	3.1. Понятия комплекса маркетинга, его базовые элементы: товар, цена, каналы сбыта, продвижение (4Р, 5Р, 7Р).	2		ОК 01 - ОК 10 ПК 4.1 ПК 4.2
	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.	4	2	ОК 01 - ОК 10 ПК 4.1 ПК 4.2
	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.	4	2	ОК 01 - ОК 10 ПК 4.1 ПК 4.2
	3.4. Организация товародвижения. Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг. Функции каналов сбыта. Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их уровней. Типы посредников.	4	2	ОК 01 - ОК 10 ПК 4.2
	3.5. Продвижение как составляющее комплекса маркетинга**.** Методы формирования спроса и стимулирования сбыта в комплексе маркетинга (ФОССТИС): понятие, его составные части и средства.	2	2	ОК 01 - ОК 10 ПК 4.2
Тематика практических занятий	1. Практическая работа – «Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления.».	2		ПК 4.1 ПК 4.2

	2. Практическая работа – «Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов».	2		ПК 4.2
Тема 4. Коммуникационная политика гостиничного предприятия	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).	4	2	ОК 01 - ОК 10 ПК 4.1 ПК 4.2
	4.2. Реклама гостиничных предприятий, ее роль и значение, функции, виды. Ознакомление с критериями выбора средств рекламы предприятиями гостиничного хозяйства. Организация рекламной кампании гостиничного предприятия. Выбор видов и носителей рекламы.	4	2	ОК 01 - ОК 10 ПК 4.1 ПК 4.2
	4.3. Эффективность рекламы различных видов. Факторы, влияющие на эффективность рекламы. Рекламный бюджет. Изучение методов оценки эффективности рекламы.	4		ОК 01 - ОК 10 ПК 4.1 ПК 4.2
	4.4. Стимулирование сбыта гостиничного продукта; виды, назначение. Оценка эффективности средств стимулирования. Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.	2	2	ОК 01 - ОК 10 ПК 4.2
	4.5. PR - «Паблик рилейшнз»: понятие, назначение, виды мероприятий. Фирменный стиль гостиничного предприятия: понятие, составляющие элементы, пути	2	2	ОК 01 - ОК 10 ПК 4.2

	формирования.			
Тематика практических занятий	1. Практическая работа – «Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки».	2		ПК 4.2
	2. Практическая работа – «Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия».	2		ПК 4.2
	3. Практическая работа – «Формирование рекламных материалов (брошюр, каталогов, буклетов и т.д.».	4		ПК 4.2
Тема 5. Методологические основы маркетинговых исследований	5.1. Сущность, содержание и основные направления маркетинговых исследований. Практика маркетинговых исследований в деятельности предприятий сферы гостеприимства. Цели и задачи, объекты исследования.	2		ОК 01 - ОК 10 ПК 4.1 ПК 4.2
	5.2. Основные принципы организации маркетингового исследования. (этапы исследования). Виды информации. Источники сбора информации.	2	2	ОК 01 - ОК 10 ПК 4.1 ПК 4.2
	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	4	2	ОК 01 - ОК 10 ПК 4.2
	5.4. Методы проведения опроса. Выборка: понятие, методы и проблемы формирования.	2		ОК 01 - ОК 10 ПК 4.2
	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,	4	2	ОК 01 - ОК 10 ПК 4.2

	по форме содержания и представления.			
	5.6. Исследование потребителей услуг гостеприимства и их потребительского поведения. Необходимость изучения потребительского поведения. Специфика организованных покупателей на рынке услуг.	2	2	ОК 01 - ОК 10 ПК 4.2 ПК 4.3
Тематика практических занятий	1. Практическая работа – «Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет».	4		ПК 4.1 ПК 4.2
	2. Практическая работа – «Отработка навыков составления анкет».	2		ПК 4.1 ПК 4.2
Тема 6. Конкурентоспособность гостиничного предприятия.	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.	4	4	ОК 01 - ОК 10 ПК 4.2
	6.2. Конкурентные стратегии гостиничного предприятия. Критерии оценки и методы анализа конкурентоспособности предприятия гостиничного хозяйства. Взаимосвязь конкурентоспособности гостиничного продукта с ЖЦТ.	2	2	ОК 01 - ОК 10 ПК 4.2
Тематика практических занятий	1. Практическая работа – «Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению».	4		ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3
	Итого	***64***	***40***	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Основы маркетинга»,

- оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся; компьютерные места для обучающихся; рабочее место преподавателя.
- (классная доска зелёная – 1 шт., огнетушитель УП-4 – 1 шт., учительский стол однотумбовый – 1 шт., мягкий стул – 1 шт., стол ученический – 13 шт.. стул ученический – 26 шт.),
- техническими средствами обучения: компьютер; мультимедийная доска мультимедийный проектор (цифровой проектор); проекционный экран.
- Лабораторий – не предусмотрено.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Баумгартен Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум / Л.В. Баумгартен-М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2019

2. Муртузалиева Т.В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: Учебно-практическое пособие Бак. / Муртузалиева Т.В., Розанова Т.П., Тарасенко Э.В. - М.: Дашков и К, 2020

3. Егоров Ю.Н. Основы маркетинга, учебник СПО, — М. : ИНФРА-М, 2019

3.2.3. Дополнительные источники *(при необходимости)*

1. Синяев; под ред. д. э. н., проф. Л. П. Дашкова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 252 с.

2. Оценка конкурентоспособности предприятий (организаций). Теория и методология:, учебное пособие, Царев В.В., Кантарович А.А., Черныш В.В., Юнити-Дана, 2017 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, 2019, 456с.

4. Маркетинговые исследования: учебник для бакалавров/ Д. В. Тюрин — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 342 с. — Серия: Бакалавр. Углубленный курс.

5. Деловое общение специалиста по рекламе. Учебное пособие , Ломова О. С. М.: Юнити - Дана, 2018.

6. Разработка и технологии производства рекламного продукта. Учебник и практикум для академического бакалавриата. - Романов А.А., Поляков В.А. - Москва, Юрайт, 20119.

7. Брендинг. Как создать мощный бренд. Учебник 3-е изд., Чернатони Л., М.: Юнити-Дана, 2018.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	***Критерии оценки***	***Методы оценки***
Знания:		Вписать свое
ПК 4.1. Рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта. ПК 4.2. 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; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и п документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы	Оценка «5» ставится, если 90 – 100 % тестовых заданий выполнено верно. Оценка «4» ставится, если верно выполнено 80-89 % заданий. Оценка «3» ставится, если 70-79 % заданий выполнено верно. Если верно выполнено менее 70 % заданий, то ставится оценка «2».	Тестирование, контрольные работы
	Оценка «пять» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки. Оценка «Неудовлетворительно ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса не освоил, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.	Экспертная оценка в форме: защиты отчёта по практическому занятию. Проверка конспекта лекций Экспертная оценка в форме: защиты по практической работе.

службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта. ПК 4.3. Критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам. ОК 01. Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности ОК 02. Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации. ОК 03. Содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и		

самообразования ОК 04. Психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности. ОК 05. Особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов. ОК 09. Современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности. ОК 10. Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности ОК 11. Основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты		
Умения:		

ПК 4.1. Планировать и прогнозировать продажи. ПК 4.2. 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. 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. ОК 01. Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию,	Оценка «пять» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки. Оценка «Неудовлетворительно ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса не освоил, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	Практические занятия, Индивидуальный опрос, Практические работы, Дифференцированный зачет

необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). ОК 02. 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. ОК 03. Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития. ОК 04. Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. ОК 05. Излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы. ОК 09. Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение.		

ОК 10. Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы. ОК 11. Выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования.		

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

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

Камышлов
2020

Программа рассмотрена и одобрена цикловой комиссией

ПредседательЦК_____Нагибина С.В

Протокол № 3

от « 10 » февраля 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

директор ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

__ В.А. Потапова

« 20 » февраля 2020 г

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело, с учетом

- 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».

Разработчик Ширыкалова Н.М Преподаватель 1 кв. кат

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	**ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	4
2.	**СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	7
3.	**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	12
4.	**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	14

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

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании по программам повышения квалификации и переподготовки, программам профессиональной подготовки по профессии СПО «Гостиничное дело».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: Дисциплина «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия» принадлежит к общепрофессиональному циклу (общепрофессиональные дисциплины).

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

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01.	Определять основные характеристики концепции гостиничного продукта	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий
ОК 02.	Анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли	Основные требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия
ОК 03.	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
ОК04.	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
ОК 05.	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов.
ОК 06.	Презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности	Общечеловеческие ценности Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности
ОК 07.	Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы, задействованные в

	по специальности	профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 08.	Применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности Пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности	Средства профилактики перенапряжения Основы здорового образа жизни; Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности
ОК 09.	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
ОК 10.	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
ПК 1.1.	Составлять план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	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.
ПК 1.2.	Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
ПК 1.3.	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.
ПК 2.1.	Составлять план действия. Определить необходимые ресурсы.	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий

	Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью	Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
ПК 2.2.	Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
ПК 2.3.	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.
ПК 3.1.	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.
ПК 3.2.	Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить
ПК 3.3.	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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:
максимальной учебной нагрузки студентов **140** часа, в том числе:
теоретического обучения студента **100** час;
практических занятий 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)	***140***
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	***140***
в том числе:	
часы теории	*100*
практические занятия, лабораторные работы	*40*
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	*****
Итоговая аттестация в форме ***экзамена***	

2.2 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
учебной дисциплины
ОП.05 «Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия»
по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. «Гостиничное дело»

Основание ФГОС СПО ОПОП «Гостиничное дело» код 43.02.14
Составитель: Ширыкалова Н.М
Согласовано: председатель ЦК_____ Нагибина С.В.

№	Наименование раздела, темы	Объем часов		
		с/р	аудиторных	в том числе лаб.-прак. раб.
Раздел 1.	**Основные принципы проектирования гостиничных предприятий**		**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.	**Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов**		**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 тур комплексов**		**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**

2.3 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 требует наличия специально оборудованного учебного кабинета «*Требования к зданиям и инженерным системам гостиничного предприятия».*

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- учебная мебель,
- дидактические пособия,
- комплект контрольно-измерительных материалов,
- программное обеспечение,
- мультимедийные презентации лекционного материала,
- видеофильмы по отдельным темам.

Технические средства обучения:

- видеопроекционное оборудования для презентаций,
- средства звуковоспроизведения,
- экран,
- компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

3.2. Информационное обеспечение обучения
Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

3.2.1 Основные источники (печатные издания):

1.Безрукова С.В. Здания и инженерные системы гостиниц. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования, М.: Академия, 2018, 208 с.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации

3. Налоговый кодекс Российской Федерации

4. Трудовой кодекс Российской Федерации

3.2.2 Интернет источники (электронные издания)

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/

9. Каталог уборочного оборудования. - Режим доступа: http://www.moyker.ru;

10. «Пять звезд. Гостиничный бизнес» – ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли., [Эл. Ресурс], Режим доступа: http://5stars-mag.ru

11. Федерация Рестораторов и Отельеров России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.frio.ru

12. Строительные нормы для гостиниц. Инженерные системы и оборудование гостиниц.-[Электронный ресурс], форма доступа: http://www.unix-spb.ru/stroygost.php?review=7.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Основы архитектурных зданий и сооружений. -Ростов н/Д"Феникс",2014

Е.С. Агранович-Понамарева. Интерьер и предметный дизайн жилых зданий. Ростов н/Д"Феникс",2016

2. Романов В.А. и др. Гостиничные комплексы. МарТ Ростов-н/Д,2015

3. Овчаров А.О. Туристский комплекс России. -М.ИНФРА-М.2014

4. Гаврилова А.Е. Деятельность административно - хозяйственной службы. -М.: Академия,2012.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	**Критерии оценки**	**Методы оценки**
Знать: - 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	Характеристики демонстрируемых знаний	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
Уметь: - определять нарушения в системах жизнеобеспечения и оборудования гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих; - контролировать выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены на рабочем месте;	Характеристики демонстрируемых умений	Оценка результатов выполнения практической работы Оценка внеаудиторной самостоятельной работы

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 07 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

Камышлов
2020

Программа рассмотрена и одобрена цикловой комиссией

ПредседательЦК_____Нагибина С.В

Протокол № 3

от « 10 » февраля 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

директор ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

___ В.А. Потапова

« 20 » февраля 2020 г

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального **ОП. 07 Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса**, с учетом

- требований профессионального стандарта, по специальности 43.02.14 Гостиничное дело
- стандартов Ворлдскиллс по компетенции: 43.02.14 Гостиничное дело

Разработчик	Нужина Дмитриевна	Ольга	Преподаватель/ мастер производственного обучения	Категория 1КК

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1.	**ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	**4**
2.	**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	**7**
3.	**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	**13**
4.	**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	**14**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 07 ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

(наименование дисциплины)

1.1. Область применения рабочей программы

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

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: входит в общепрофессиональный цикл

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами	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;
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами	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;
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами	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;

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи;	Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	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
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	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
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном	излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы.	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов.

языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	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
ОК11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	**96**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**76**
в том числе: теоретическое обучение лабораторные/практические работы консультации промежуточная аттестация	 50 26
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**20**
*Промежуточная аттестация в форме **дифференцированного зачета***	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Самостоятельные работы	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Содержание предпринимательской деятельности	1.1. 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.	6		ОК 1; ОК 3-5; ОК 10-11 ПК 1.1; ПК 2.1; ПК 3.1; ПК4.1
	1.2. Типы и виды предпринимательства. Производственное, коммерческое предпринимательство. Финансовое предпринимательство. Консультационное предпринимательство. Предпринимательская деятельность малых предприятий. Юридические основания для открытия предпринимательской деятельности. Сущность предпринимательской среды.	10		
	1.3. Сущность предпринимательской среды. Внешняя и внутренняя предпринимательская среда.	4		
	1.4. Объекты и субъекты предпринимательской деятельности. Портрет современного предпринимателя. Основные составляющие современной концепции деловых качеств предпринимателя.	4		

	1.5. Товар как объект предпринимательской деятельности. Свойства товара. Потребительская ценность товара. Понятие уникального торгового предложения уникального торгового предложения. Закономерности создания новых товаров.	6		
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».		5	ОК 1; ОК 3-5; ОК 10-11 ПК 1.1; ПК 2.1; ПК 3.1; ПК4.1
Раздел 2. Предпринимательская идея и её выбор	2.1. Предпринимательская идея и её выбор. Источники формирования предпринимательских идей. Методы выработки предпринимательских идей.	4		ОК 1; ОК 3-5; ОК 10-11 ПК 1.1; ПК 2.1; ПК 3.1; ПК4.1
	2.2. Процесс генерации предпринимательской идеи. Общая схема предпринимательских действий. Основные типы ключевых факторов успеха.	4		
	2.3. 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.	4		
Самостоятельная работа	«Изучение новых конкурентных бизнес-идей новых форматов предприятий индустрии гостеприимства в России и за рубежом»		2	ОК 1; ОК 3-5; ОК 10-11 ПК 1.1; ПК 2.1; ПК 3.1; ПК4.1
	«Выработка предпринимательской идеи. Моделирование отличий товара (услуги), лежащего в основе деловой идеи. Конкурентный лист. Товарные характеристики. Позиционирование товара»		4	
Раздел 3. Состояние собственного дела	3.1. Новые бизнес-модели. Стратегия достижения успеха. Создание собственного дела. Общие условия и принципы. Правила start-up.	4		ОК 1; ОК 3-5; ОК 10-11 ПК 1.1; ПК 2.1; ПК 3.1; ПК4.1
	3.2. Основные этапы создания предпринимательской единицы. Порядок создания нового предприятия и его государственной регистрации.	4		
	3.3. Финансовое обеспечение деятельности предпринимательской единицы. Основные источники финансирования предпринимательской единицы:	4		

	банковские и коммерческие кредиты, лизинг, франчайзинг. Венчурное финансирование. Бизнес-ангелы			
Тематика практических занятий	Расчёт размеров выплат по процентным ставкам кредитования, лизинговым операциям, договорам франчайзинга	4		ОК 1; ОК 3-5; ОК 10-11 ПК 1.1; ПК 2.1; ПК 3.1; ПК4.1
Самостоятельная работа	«Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов».		4	ОК 1; ОК 3-5; ОК 10-11 ПК 1.1; ПК 2.1; ПК 3.1; ПК4.1
Раздел 4. Технология бизнес-планирования	4.1. 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.	4		ОК 1; ОК 3-5; ОК 10-11 ПК 1.1; ПК 2.1; ПК 3.1; ПК4.1
	4.2. Разработка концепции бизнес-плана. Резюме бизнес-плана. Инвестиционное предложение. 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.	4		
	4.3. План маркетинга	4		
	4.4. План производства. Эксплуатационная программа гостиничного предприятия	4		
	4.5. Финансовый план. Потребность в капитале и источниках финансирования (план возврата кредита). Резюме бизнес-плана. Инвестиционное предложение.	4		
Тематика практических занятий	«Разработка маркетингового плана»	4		ОК 1; ОК 3-5; ОК 10-11 ПК 1.1; ПК 2.1; ПК 3.1; ПК4.1
	«Разработка эксплуатационной программы гостиничного предприятия. Расчёт потребности проектируемого предприятия в трудовых и материальных ресурсах»	4		ОК 1; ОК 3-5; ОК 10-11 ПК 1.1; ПК 2.1; ПК 3.1; ПК4.1
	«Разработка финансового плана»	4		
	«Подготовка инвестиционного предложения»	4		

Самостоятельная работа	Разработка концепции гостиничного предприятия. Презентация идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности (подготовка к дифференцированному зачёту)		5	ОК 1; ОК 3-5; ОК 10-11 ПК 1.1; ПК 2.1; ПК 3.1; ПК4.1
Дифференцированный зачёт		**2**		
	Итого	***76***	*20*	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса»,

- оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся; компьютерные места для обучающихся; рабочее место преподавателя.
- (классная доска зелёная – 1 шт., огнетушитель УП-4 – 1 шт., учительский стол однотумбовый – 1 шт., мягкий стул – 1 шт., стол ученический – 13 шт.. стул ученический – 26 шт.),
- техническими средствами обучения: компьютер; мультимедийная доска мультимедийный проектор (цифровой проектор); проекционный экран.
- Лабораторий – не предусмотрено.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Электронные издания (электронные ресурсы)

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 7. 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/BCEEE5E0-98EF-4EBF-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://producm.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 ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	***Критерии оценки***	***Методы оценки***
Знания:		Вписать свое
ПК 1.1. 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;	Оценка «5» ставится, если 90 – 100 % тестовых заданий выполнено верно. Оценка «4» ставится, если верно выполнено 80-89 % заданий. Оценка «3» ставится, если 70-79 % заданий выполнено верно. Если верно выполнено менее 70 % заданий, то ставится оценка «2».	Тестирование, контрольные работы
ПК 2.1. 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; ПК 3.1. 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; ПК 4.1. Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;	Оценка «пять» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.	Экспертная оценка в форме: защиты отчёта по практическому занятию. Проверка конспекта лекций Экспертная оценка в форме: защиты по практической работе.

рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта ОК 1. 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 ОК 3. Содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования ОК 4. Психология коллектива; психология личности; основы проектной деятельности ОК 5. Особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов. ОК 10. Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности ОК 11. Основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-	Оценка «Неудовлетворительно ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса не освоил, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.	

планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты		
Умения:		
ПК 1.1. Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами ПК 2.1. Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами ПК 3.1. Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами ПК 4.1. Планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи; ОК 01. Распознавать задачу и/или проблему в	Оценка «пять» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки.	Практические занятия, Индивидуальный опрос, Практические работы, Дифференцированный зачет

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 ОК 03. определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития ОК 04. организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами ОК 05. излагать свои мысли на государственном языке; оформлять документы. ОК 10. понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы ОК 11. выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия	Оценка «Неудовлетворительно ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса не освоил, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	

собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования		

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.10 «Основы оформительского дизайна»

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

Камышлов
2020

Программа рассмотрена и одобрена цикловой комиссией

Председатель ЦК _____ФИО
Протокол № 3
от « 10 » февраля 2020г.

УТВЕРЖДАЮ
директор ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

_____З.А. Потапова
« 20 » февраля 2020 г

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело
с учетом:

- 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».

Разработчик: Ширыкалова Н.М	Мастер производственного обучения	1 кв. категория

АКТУАЛИЗИРОВАНО:
«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)
«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)
«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.10 «Основы оформительского дизайна»

1.1. Область применения рабочей программы

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

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: принадлежит к общепрофессиональному циклу (общепрофессиональные дисциплины).

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **уметь:**

- понимать причинно-следственную связь принятия тех или иных дизайнерских решений;
- ориентироваться в различных типах графических форматов;
- создавать гармоничную предметно-пространственную среду;
- различать стили современного интерьера;
- формулировать концепцию проекта интерьера гостиницы;
- ориентироваться в различных типах графических форматов; в психофизиологические особенностях цветов;
- владеть технологиями поиска и работы с различного рода источниками информации

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **знать:**

- знать содержание ключевых понятий и категорий дизайна;
- особенности дизайна интерьера в сфере гостеприимства
- понимать причинно-следственную связь принятия тех или иных дизайнерских решений;
- принципы создания цветовой гармонии для решения разнообразных дизайнерских задач;
- знать, как средствами дизайна выразить определенное настроение;
- знать дизайн визуальной информации, фирменных и графических стилей.
- современные методы дизайн-проектирования интерьера

Содержание дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и овладению **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 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 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

2. СТРУКТУРА И 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: теоретическое обучение лабораторные/практические работы консультации промежуточная (экзамен)	 12 30 - -
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**10**
Промежуточная аттестация в форме **Дифференцированный зачет**	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. История возникновения дизайна предприятий индустрии гостеприимства	История возникновения и развития дизайна. История стилей в искусстве оформления интерьера. Классификация стилей в дизайне интерьера Исторические аспекты формирования дизайна гостиниц.	**6**	ОК01, ОК02, ОК04, ОК05, ОК09
	Практические занятия и лабораторные работы	**4**	
	- Составить классификацию стилей в дизайне интерьера - Заполнить таблицу исторических аспектов формирования дизайна гостиниц		
Раздел 2. Дизайн предприятий индустрии гостеприимства	Основные черты и элементы внутреннего убранства и дизайна гостиниц, соответствующие историческим стилям. Роль цвета в композиции интерьеров предприятий индустрии гостеприимства Влияние освещения на восприятие пространства. Использование естественного света в интерьере. Искусственное освещение. Типы освещения, применяемые в залах предприятий питания. Психофизическое воздействие цвета на человека. Гармония цвета в интерьере.	**10**	ОК01, ОК02, ОК04, ОК05, ОК09
	Практические занятия и лабораторные работы	**8**	
	- Определение влияния освещения на восприятие пространства - Рассмотреть типы освещения, подобрать освещение для жилых, общественных, вспомогательных зон гостиничного предприятия - Заполнить таблицу цветового воздействия на человека - Выполнение тестирования		

Раздел 3. Стиль интерьера гостиницы и декорирование	Роль текстиля в дизайне гостиничных предприятий Дизайнерские интерьеры гостиниц. Бутик-отели. Мебель и аксессуары в дизайне интерьера. Декорирование интерьера в зависимости от их зональной принадлежности: подбор мебели, аксессуаров, тканей и материалов. Оформления номеров, гостиничных ресторанов и банкетных залов с помощью текстиля.	**10**	ОК01, ОК02, ОК04, ОК05, ОК09
	Практические занятия и лабораторные работы	**6**	
	- Подбор мебели и аксессуаров в дизайне интерьера для разных категорий гостиниц - Оформления номеров, гостиничных ресторанов и банкетных залов с помощью текстиля. - Особенности флористического декора в гостиничных предприятиях. Рекомендации по подбору мебели в гостиничных предприятиях - Выполнение тестирования		
Раздел 4. Основы создания фирменного стиля предприятия индустрии гостеприимства	Понятие фирменного стиля. Основные термины и определения Функции фирменного стиля: имиджевая, идентификационная, корпоративная. Этапы разработки фирменного стиля. Психологические аспекты значения торговой марки и товарного знака.	**8**	ОК01, ОК02, ОК04, ОК05, ОК09
	Практические занятия и лабораторные работы	**8**	
	- Работа с понятийным аппаратом - Разработка фирменного стиля гостиницы - Подбор психологических аспектов для торгового (фирменного) знака гостиницы бизнесс-класса - Выполнение тестирования		
Раздел 5. Разработка элементов фирменного стиля	Сувенирная и представительская продукция предприятий индустрии гостеприимства. Формы наружной рекламы. PR-средства, используемые для улучшения производственных отношений в коллективе предприятия гостинично-ресторанного бизнеса.	**6**	ОК01, ОК02, ОК04, ОК05, ОК09
	Практические занятия и лабораторные работы	**4**	
	- Рассмотреть формы наружной рекламы, рекомендовать наилучший вариант для продвижения услуг гостиничного предприятия - PR-средства, используемые для улучшения производственных отношений в коллективе предприятия гостинично-ресторанного бизнеса.		
	Дифференцированный зачет	**2**	
	Всего часов	***42***	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины используются следующие специальные помещения:
Кабинет *специальных дисциплин по специальности «Гостиничное дело»*

Оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- справочно-методическая подборка и тематическая систематизация необходимой справочной литературы;
- комплект контрольно-измерительных материалов.

Техническими средствами обучения:

- ПК с лицензионным программным обеспечением;
- Теле-видео-аппаратура.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1 Основные источники (печатные издания):

1. Смирнова Л.Э. История и теория дизайна [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Красноярск: СФУ, 2016. - 224 с.
2. Матюнина Д.С. История интерьера [Электронный ресурс]: учебное пособие. - М.: Академический проект, 2015. - 542 с.
3. Основы методологии проектирования в промышленном дизайне [электронный ресурс]: учебное пособие / Е. П. Михеева [и др.]. - Владимир: ВлГУ, 2017. 80 с.
4. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело, Зайцева, Наталия Александровна, 2016г.
5. Маркетинг в туризме: Учеб. пособие/А.П. Дурович. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 316 с: http://www.znaniurn.corn/bookread.php7books189520

3.2.2 Дополнительные источники

1. Калмыкова Н.В. Дизайн поверхности: композиция, пластика, графика, колористика:
2. учебное пособие / Н. В. Калмыкова, И. А. Максимова - М.: Книжный дом «Университет», 2015.
3. Методики составления цветофактурных схем [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д.Ф. Зиатдинова, Д.А. Ахметова, Н.Ф. Тимербаев. - Казань: Издательство КНИТУ, 2014.

4. Управление проектом в сфере графического дизайна [Электронный ресурс] / Розета Мус, Ойана Эррера и др.; Пер. с англ. - М.: Альпина Паблишер, 2013.
5. Хамматова В.В. Дизайнеры России, США, Японии и Германии XX века [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.В. Хамматова, А.Ф. Салахова, А.И. Вильданова - Казань: КНИТУ, 2013.
6. Н.В. Ткаченко, Креативная реклама. Технологии проектирования / Ткаченко Н.В., Ткаченко О.Н., Дмитриева Л.М. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015
7. Кузнецов П.А. Социальная реклама. Теория и практика / Кузнецов П.А. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015
8. А.М. Годин, Интернет-реклама: Учебное пособие / А.А. Годин, А.М. Годин, В.М. Комаров. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2015
9. Л.М. Гончарова, Туристская реклама: стратегия позитива [Электронный ресурс] / Л. М. Гончарова // Вестник Российского нового университета: сборник научных трудов. Вып. №3 / под ред. Т. М. Регент. - М.: РосНОУ, 2016

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	*Критерии оценки*	*Методы оценки*
Знания:		
З1 знать содержание ключевых понятий и категорий дизайна	- Знает четкое определение основных понятий и терминов, используемых в дисциплине; - определяет категории дизайна	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения индивидуальных практических заданий. Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Письменная работа в форме тестирования, эссе, индивидуальных заданий. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий.
З2 особенности дизайна интерьера в сфере гостеприимства	- знает основные черты и элементы внутреннего убранства и дизайна гостиниц; - определяет роль текстиля в дизайне гостиничных предприятий	
З3 понимать причинно-следственную связь принятия тех или иных дизайнерских решений	- понимает причинно-следственную связь в принятии разных дизайнерских решениях	
З4 принципы создания цветовой гармонии для решения разнообразных дизайнерских задач;	- грамотно определяет роль цвета в композиции интерьеров предприятий индустрии гостеприимства	
З5 знать, как средствами дизайна выразить определенное настроение;	- знает и применяет гармонию цвета в интерьере; - понимает значимость психофизического воздействия цвета на человека.	
З6 знать дизайн визуальной информации, фирменных и графических стилей.	- знает функции фирменного стиля; - определяет этапы разработки фирменного стиля; - знает дизайн визуальной информации, фирменных и графических стилей	
З7 современные методы дизайн-проектирования интерьера	- применяет знания декорирования интерьера в зависимости от их зональной принадлежности; - оформление номеров, гостиничных ресторанов и банкетных залов с помощью текстиля	
Умения:		
У1 понимать причинно-следственную связь принятия тех или иных дизайнерских решений	- Умеет грамотно принять дизайнерское решение	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения индивидуальных практических заданий. Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Письменная работа в форме тестирования, эссе, индивидуальных заданий. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий.
У2 ориентироваться в различных типах графических форматов;	- ориентируется в различных типах графических форматов	
У3 создавать гармоничную предметно-пространственную среду;	- грамотно декорирует помещение, используя мебель, аксессуары, ткани и материалы	
У4 различать стили современного интерьера;	- классифицирует стили в дизайне интерьера; - применяет стили современного интерьера в дизайне предприятий индустрии гостеприимства	
У5 формулировать концепцию проекта интерьера гостиницы;	- правильно и грамотно формулирует концепцию проекта того или иного интерьера гостиницы	
У6 ориентироваться в различных типах графических форматов; в психофизиологических особенностях цветов;	- применяет различные типы графических форматов в дизайне интерьера; - определяет психофизическое	

	воздействие цвета и освещения на человека	
У7 владеть технологиями поиска и работы с различного рода источниками информации	- применяет в работе различные источники информации; - владеет современными технологиями.	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Анализирует задачу и выделяет её составные части; Определять этапы решения задачи; Определяет необходимые ресурсы, самостоятельно оценивает результат и последствия своих действий	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Определяет задачи, необходимые источники для поиска информации; выделяет наиболее значимое в перечне информации; оценивает практическую значимость результатов поиска;	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организует работу коллектива и команды; Взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно излагает свои мысли по профессиональной тематике, осуществляет письменную коммуникацию на государственном языке	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использует современное программное обеспечение	Лист оценки сформированности компетенций

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 12 ТОРГОВЫЕ ВЫЧИСЛЕНИЯ

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Камышлов
2020

Программа рассмотрена и одобрена цикловой комиссией

ПредседательЦК_____Нагибина С.В

Протокол № 3

от « 10 » февраля 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

директор ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

___ В.А. Потапова

« 20 » февраля 2020 г

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального 43.02.14 «Гостиничное дело», с учетом

- 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 WorldSkillsRussia (WSR)/ WorldSkillsInternational (WSI) по компетенции «Администрирование отеля».

Разработчик:	Нужина Ольга Дмитриевна	Преподаватель/ мастер производственного обучения	1 квалификационной категории

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** **4**
2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИУЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫОП.12 «ТОРГОВЫЕ ВЫЧИСЛЕНИЯ»

(наименование дисциплины)

1.1. Область применения рабочей программы

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

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: входит в общепрофессиональныйцикл

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **уметь**:

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

В результате освоения учебной дисциплины студент 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 дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей 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 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.

2. СТРУКТУРА И 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)	**32**
в том числе: теоретическое обучение лабораторные/практические работы	 **7** 25
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**10**
Промежуточная аттестация в форме ***дифференцированного зачета***	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины:

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Введение			
Тема 1.1. Сущность торговых вычислений в деятельности гостиничных предприятий	Необходимость вычислений в разных сферах деятельности. Развитие числа и появление письменности. Первые устройства для счета.	1	ОК1 ОК2 ПК 1.1. ПК 2.1. - 2.2. ПК 3.1. ПК 4.1. – 4.2.
Тема 1.2. Характеристика особенностей вычислительных работ.	Характеристика особенностей вычислительных работ в гостиничном предприятии.	1	
Практические занятия и лабораторные работы	Охарактеризовать особенности вычислительных работ в гостиничном предприятии	2	
Раздел 2. Метрическая система мер. Именованные числа.			
Тема 2.1. Измерения и стандарты в гостиничном деле.	Понятия: метрология, мера, система мер.	1	ОК1 ОК2 ПК 1.1. ПК 2.1. - 2.2. ПК 3.1. ПК 4.1.
Тема 2.2. Метрическая система мер.	Основные единицы системы мер: метр и килограмм. Основные единицы измерения: метр, килограмм, секунда, ампер, кельвин, кандела.	1	
Тема 2.3. Именованные числа. Раздробление и превращение именованных чисел.	Классификация именованных чисел: простые и составные. Раздробить именованное число, выражение именованного числа в более мелких единицах. Превращение именованного числа – выражение его в более крупных единицах.	1	
Тема 2.4. Действия над именованными числами: сложение,	Сложение и вычитание именованных чисел, необходимость соответствия единицы мер.	1	

вычитание.			
Тема 2.5. Действия над именованными числами: умножение, деление.	Умножение и деление именованных чисел, выраженными различными единицами, необходимость соответствия единицы мер, в которых они выражены.	2	
Практические занятия и лабораторные работы	Практические занятия по темам: «Именованные числа», «Действия над именованными числами»;	2	
Практические занятия и лабораторные работы	Решение торговых задач на раздробление и превращение именованных чисел.	2	
Самостоятельная работа	Подготовить доклад на тему «Метрическая система мер»	2	
Раздел 3. Понятие о цене.			
Тема 3.1. Виды цен.	Понятие цены; ее виды – рыночная, оптовая розничная договорная, покупная. Торговая наценка и скидка.	1	ОК1 ОК2 ПК 1.1. ПК 2.1. - 2.2. ПК 3.1. ПК 4.1. – 4.2
Тема 3.2. История денег на Руси.	Чеканка монет на Руси. Появление названий «рубль» и «копейка».	1	
Тема 3.3. Денежные банкноты и монеты.	Отличительные особенности банкнот банка России: водяные знаки, серебристая краска, метки для людей с ослабленным зрением, эмблема Банка России, скрытое изображение, текст «Билета Банка России», микроузор, вертикаль, микротекст, цветные волокна.	1	
Тема 3.4. Монеты и их особенности.	Монеты и их особенности. Элементы лицевой и оборотной сторон монеты.	1	
Практические занятия и лабораторные работы	Решение задач по теме «Виды цен»	2	
Самостоятельная работа	Подготовить рефераты по темам: «Денежные банкноты и монеты», «История денег на Руси», «Монеты и их особенности», «Работа с банкнотами», «Виды цен».	2	
Раздел 4. Сокращенные приемы устных вычислений.			
Тема 4.1. Приемы выполнения основных арифметических действий: сложение, вычитание.	Способы поразрядного суммирования отдельными столбцами и способ круглого числа. Способ последовательного поразрядного вычитания и способ круглого числа.	1	ОК1 ОК2 ПК 1.1. ПК 2.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
Тема 4.2. Приемы выполнения основных арифметических	Приемы умножения на круглые числа, способ последовательного поразрядного умножения, способ круглого числа, способ	1	

действий: умножение, деление.	разложения, сокращенные приемы умножения на 0,5; 5; 50; 500; 0,25; 2,5; 25; 250; 0,15; 1,5; 15; 150; 0,125; 1,25; 12,5; 125. Разложение делимого на слагаемые, сокращенные приемы деления на 0,5; 5; 50; 500; 0,25; 2,5; 25; 250; 0,125; 1,25; 12,5; 125.		
Тема 4.3. Методика устного подсчета стоимости покупки, измеряемой целыми единицами товара.	Методика подсчета стоимости покупки от 1 до 20 единиц товара	2	
Тема 4.4. Правила подсчета стоимости покупки с применением способа округления.	Правила подсчета стоимости покупки с помощью способа округления; применительно при подсчете стоимости 180, 270, 360, 450, 540, 630, 720, 810 и 0,18; 0,27; 0,36; 0,45; 0,54; 0,63; 0,72; 0,81 г или см товара	2	
Практические занятия и лабораторные работы	Способы устного сложения.	2	
Практические занятия и лабораторные работы	Приемы устного вычитания.	2	
Практические занятия и лабораторные работы	Приемы устного умножения и деления.	2	
Практические занятия и лабораторные работы	Приемы устного подсчета стоимости покупки, измеряемой целыми единицами товара	2	
Самостоятельная работа	Подготовка к практическим занятиям.	2	
Раздел 5. Процентные вычисления. Средние величины.			
Тема 5.1. Понятие об абсолютных и относительных величинах и процентах. Их назначение в хозяйственной деятельности.	Абсолютные величины (вне сравнения с какой-нибудь другой величиной) выражены в единицах измерения – рубли, штуки, килограммы, метры и т.п. Относительные принято выражать в сотых долях числа – процентах, к таким величинам относятся начальное число, процентная такса и процентная сумма, а также применимы еще две величины: наращенное и уменьшенное число.	2	ОК1 ОК2 ПК 1.1. ПК 2.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
Тема 5.2. Виды процентных вычислений.	Вычисления, связанные с начальным числом, называются процентами «со 100». Вычисления, связанные с наращенным числом, называются процентами «на 100», с уменьшенным числом – процентами «во 100».	2	
Тема 5.3. Сокращенные приемы процентных	Нахождение 5%, для этого нужно найти 10% от начального числа и полученный результат разделить на 2, т.е. 5%=10%/2.	1	

вычислений.	2,5%=10%/4. 0,5%=100%/2. 0,25%=100%/4. 20%=100%/5. 75%=100%/4*3.		
Тема 5.4. Понятие о средних величинах	Средняя величина - общая количественная характеристика нескольким однородным показателям. Классификация средних величин: средняя арифметическая простая (определяется пот одному ряду чисел), средняя арифметическая взвешенная (определяется по двум рядам чисел) и средняя хронологическая (применяется для определения средних товарных запасов).	1	
Практические занятия и лабораторные работы	Основные величины процентных вычислений.	1	
Практические занятия и лабораторные работы	Виды процентных вычислений.	1	
Практические занятия и лабораторные работы	Сокращенные приемы процентных вычислений.	1	
Практические занятия и лабораторные работы	Виды средних величин.	1	
Самостоятельная работа	Систематическая проработка конспектов занятий и учебной литературы	2	
Раздел 6. Вычислительные средства.			
Тема 6.1. Классификация микрокалькуляторов.	Классификация современных микрокалькуляторов, функции калькуляторов.	2	ОК1 ПК 1.1. ПК 2.1. ПК 3.1. ПК 4.1.
Тема 6.2. Определение места десятичной запятой при работе на микрокалькуляторе.	Определение места десятичной запятой при работе на микрокалькуляторе: положительный, нулевой и отрицательный порядок.	1	
Тема 6.3. Процентные вычисления на микрокалькуляторе.	Процентные вычисления на микрокалькуляторе: определение процентной суммы, процентной таксы и начального числа.	1	
Практические занятия и лабораторные работы	Технические особенности микрокалькуляторов.	1	
Практические занятия и лабораторные работы	Типовые алгоритмы вычислений на микрокалькуляторе.	1	
Практические занятия и лабораторные работы	Техника работы на микрокалькуляторе.	1	
Практические занятия и лабораторные работы	Процентные вычисления на микрокалькуляторе.	1	

Практические занятия и лабораторные работы	Решение задач с помощью микрокалькуляторов.	1	
Самостоятельная работа	Подготовить рефераты по темам: «История микрокалькуляторов», «Классификация микрокалькуляторов».	2	
Раздел 7. Расчеты с посетителями			
Тема 7.1. Правила расчетов с посетителями	Правила расчетов с посетителями при получении денежных сумм за товары и услуги.	2	ОК1 ПК 2.2. ПК 4.2.
Дифференцированный зачет		2	
	Итого	***32***	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Торговые вычисления»,

- оснащенный оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся; компьютерные места для обучающихся; рабочее место преподавателя.
- (классная доска зелёная – 1 шт., огнетушитель УП-4 – 1 шт., учительский стол однотумбовый – 1 шт., мягкий стул – 1 шт., стол ученический – 13 шт.. стул ученический – 26 шт.),
- техническими средствами обучения: компьютер; мультимедийная доска мультимедийный проектор (цифровой проектор); проекционный экран.
- Лабораторий – не предусмотрено.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Кочетыгов А.А. Основы финансовых вычислений : учеб. пособие / Г.В. Кузнецов, А.А. Кочетыгов. — М. : ИНФРА-М, 2021

2. Ващекин А. Н., Квачко В. Ю., Царькова Е. В. Математические методы и модели в экономике, учебное пособие Бак, М.:ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2019

3.2.3. Дополнительные источники *(при необходимости)*

1. Голубкина Т.С. Торговые вычисления: учебник для нач. проф. Образов. \ 4-е изд., перераб. И доп. – М.: Издат. Центр «Академия», 2019;

2. Любимов Л.Л., Раннева Н.А., Основы экономических знаний, - М.: Вита – Пресс, 2017;

3. Савицкая Е.В., Уроки экономики в школе, в 2 кн., методич. пособие. – М.: Вита – Пресс, 2017;

4. Красильщиков ПС. Сборник задач по торговым вычислениям. -М.; Экономика, 2018. -75с. ISBN 5-282-00640-5.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	***Критерии оценки***	***Методы оценки***
Знания:		Вписать свое
ПК 1.1. Методы планирования труда работников службы приема и размещения. ПК 2.1. Особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания. ПК 2.2. Технологии организации процесса питания, используемые в работе службы питания; этапы процесса обслуживания. ПК 3.1. Методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. ПК 4.1. Виды каналов сбыта гостиничного продукта. ПК 4.2. Способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; 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.	Оценка «5» ставится, если 90 – 100 % тестовых заданий выполнено верно. Оценка «4» ставится, если верно выполнено 75-89 % заданий. Оценка «3» ставится, если 60-74 % заданий выполнено верно. Если верно выполнено менее 60 % заданий, то ставится оценка «2».	Тестирование, контрольные работы
	Оценка «пять» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки. Оценка «Неудовлетворительно ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса не освоил, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.	Экспертная оценка в форме: защиты отчёта по практическому занятию. Проверка конспекта лекций Экспертная оценка в форме: защиты по практической работе.
Умения:		

ПК 1.1. Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы. ПК 2.1. Взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать им планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале. ПК 2.2. Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале. ПК 3.1. Оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. ПК 4.1. Оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале. ПК 4.2. Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого трынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля	Оценка «пять» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко. Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки. Оценка «Неудовлетворительно ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса не освоил, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	Практические занятия, Индивидуальный опрос, Практические работы, Дифференцированный зачет

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЁМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

по программе подготовки специалистов среднего звена:

43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Камышлов
2020

Программа рассмотрена и одобрена цикловой комиссией

ПредседательЦК _____ Нагибина С.В

Протокол № 3

от « 10 » февраля 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

директор ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

_____ З.А. Потапова

« 20 » февраля 2020 г

Рабочая программа модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14. Гостиничное дело, с учетом

- 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».

Разработчик Ширыкалова Н.М преподаватель, 1КК

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬННОГОМОДУЛЯ	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 СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников 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 приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

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

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

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 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;

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 приема и размещения;

В результате освоения модуля обучающийся должен иметь *практический опыт в:*

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

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности *Организация и контроль текущей деятельности сотрудников 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 *(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**
	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**	**24**	**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

Основание ФГОС СПО ОПОП «Гостиничное дело» код 43.02.14
Составитель: Ширыкалова Н.М
Согласовано: председатель ЦК_____ Нагибина С.В.

№	Наименование раздела, темы	Объем часов			
		с/р	аудиторных	практ раб	курс. проек
	1 курс				
Раздел 1.Организация и технология работы службы приема и размещения		**2**	**26**	**6**	**4**
1.1	Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Основные функции		2		
1.2	Персонал службы приема и размещения, требования к ним		4	2	
1.3	Организация рабочего места и стандартное оборудование службы		4		2
1.4	Требования к обслуживающему персоналу	2	4	2	
1.5	Телефонная служба. Основные правила службы		4		
1.6	Этикет телефонных переговоров в гостинице		4	2	
1.7	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей		2		2
	Контрольная точка №1		2		
Раздел 2.Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения		**2**	**16**	**5**	**4**
2.1	Речевые стандарты при общении с гостями		4	1	
2.2	Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями		4	2	
2.3	Работа с жалобами гостей		4	2	2
2.4	Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем		2		2
	Контрольная точка №2		2		
Раздел 3. Прием, регистрация и размещение гостей		**2**	**40**	**10**	**4**
3.1	Правила предоставления гостиничных услуг		4	2	
3.2	Процесс поселения в гостиницу		4	2	2
3.3	Гостиничные услуги, предлагаемые гостям	1	6		
3.4	Продажа гостиничных пакетов		4	2	2
3.5	Предоставление услуг питания		4	2	
3.6	Поощрительные программы и программы лояльности для гостей	1	4		
3.7	Автоматизированные системы в службе приема и размещения		4		
3.8	Система контроля доступа в помещения гостиницы		4		
3.9	Организация хранения личных вещей		4	2	
	Контрольная точка №3		2		
Раздел 4. Особенности работы с гостями. Категории гостей		**2**	**32**	**10**	**4**
4.1	Категории гостей		4		
4.2	Работа с туристскими и корпоративными группами		4	2	
4.3	Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер		4	2	

4.4	Особенности работы с постоянными и VIP – гостями. Особенности обслуживания VIP – гостей	1	6	2	2
4.5	Правила регистрации и поселения иностранных гостей	1	4		
4.6	Виды и категории виз. Понятие миграционной карты		4	2	
4.7	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения		4	2	2
	Контрольная точка №4		2		
Раздел 5. Оформление выезда гостя и процедура его выписки		**2**	**23**	**6**	**4**
5.1	Стандарты качества обслуживания гостей при выписке	2	4	2	2
5.2	Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы		2		
5.3	Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги		4	2	
5.4	Способы оплаты в гостиницах		4		
5.5	Порядок возврата денежных сумм гостю		2	2	
5.6	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения		4		2
	Контрольная точка №5		3		
	Итого часов за 1 курс	**10**	**137**	**37**	
	2 курс				
Раздел 6. Организация ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами		**4**	**22**	**10**	**4**
6.1	Ночной аудит		4	2	
6.2	Правила выполнения ночного аудита	2	4	2	
6.3	Передача дел после ночной смены		2		
6.4	Принципы взаимодействия службы приема и размещения со службой питания		2	2	
6.5	Взаимодействие службы приема и размещения со службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	4	2	2
6.6	Взаимодействие службы приема и размещения с инженерно-техническими службами гостиницы		4	2	2
	Контрольная точка №6		2		
Раздел 7. Перспективные технологии обслуживания гостей		**4**	**10**	**2**	
7.1	Инновации в гостиничной индустрии	2	4	2	
7.2	Необычные инновации в зарубежных гостиницах	2	2		
7.3	Рекомендации при выборе инноваций для гостиницы		2		
	Контрольная точка №7		2		
Раздел 8. Менеджмент персонала службы приема и размещения		**2**	**7**	**3**	
8.1	Контроль функции обеспечения выполнения договоров об оказании гостиничных услуг		2		
8.2	Мотивация персонала службы приема и размещения. Охрана труда	2	4	3	
	Контрольная точка №8		1		
	Итого часов за 2 курс	**10**	**39**	**15**	
	Всего часов:	**20**	**176**	**52**	**24**

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**	
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приёма и размещения с гостями на английском языке	***Содержание***	10			
	Организация приёма гостей. Организация регистрации гостей. Организация размещения гостей	4 3 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 ресепшиониста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.		1 4 1 4		ПК 1. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10
	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**	
Тема 2.1. Особенности работы с гостями	***Содержание***	10			
	-Категории гостей -Порядок встречи, приёма и регистрации, и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан - Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.	2 2 2			ПК 1. 2. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10

	- Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям. - Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты	2 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. - Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно-визовую службу			5 5	
Тема 2.2. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приёме , регистрации, размещении и выписки на английском языке	***Содержание***	5			
	-Производить расчёты с гостями. -Организация отъезда и проводы гостей	3 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			10	
	-Заполнение и обработка заявок и бланков				
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		**15**	**10**	**15**	
Тема 3.1. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	***Содержание***	15			
	- Технологический цикл гостиничного предприятия. - Изучение стандартов для обслуживания гостей	6 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		ПК 1. 3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10
	Самостоятельная работа обучающихся			15	
	- Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы - Выписка счетов, внесение изменений в счёт, производство расчётов с клиентом			5 10	
	Итого:	**42**	**30**	**50**	

Тематический план по учебной практике
ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников 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, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами в процессе межличностного общения.	6
5.	Отработка приема и регистрации индивидуальных гостей граждан РФ	6
6.	Отработка приема и регистрации туристских групп граждан РФ	6
7.	Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	6
8.	Составление проекта договора между гостиницей и туроператором, корпоративным клиентом	6
9.	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	6
10.	Подготовка и оформление счета за проживание	6
11.	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6
12.	Порядок возврата денежных сумм гостям	6
13.	Отработка процесса взаимодействия службы приема с другими службами гостиницы	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, оснащенность 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	6

	средств и профессиональных программ для расчета и выписки гостей	
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
Персонал службы приема и размещения, требования к ним
Организация рабочего места и стандартное оборудование службы
Требования к обслуживающему персоналу
Телефонная служба. Основные правила службы
Этикет телефонных переговоров в гостинице
Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей

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.

Самостоятельная работа:

Подготовить сообщение на тему «Основные требования, предъявляемые к персоналу службы приема и размещения»
Составить требования к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы
Подготовить эссе об организации службы приёма и размещения

Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения

Речевые стандарты при общении с гостями
Правила поведения в конфликтных ситуациях с гостями
Работа с жалобами гостей
Правовое регулирование договорных отношений отеля с гостем

Практические работы:

Применение речевых стандартов при общении с гостями в ролевых ситуациях
Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями
Работа с жалобами гостей
Составление соглашений на получение гостиничной услуги между гостиницей и гостем

Самостоятельная работа:

Работа с тестом по темам раздела
Решение конфликтных ситуаций

Раздел 3. Прием, регистрация и размещение гостей

Правила предоставления гостиничных услуг
Процесс поселения в гостиницу
Гостиничные услуги, предлагаемые гостям
Продажа гостиничных пакетов
Предоставление услуг питания
Поощрительные программы и программы лояльности для гостей
Автоматизированные системы в службе приема и размещения
Система контроля доступа в помещения гостиницы
Организация хранения личных вещей

Практические работы:

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
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 4. Особенности работы с гостями. Категории гостей

Категории гостей
Работа с туристскими и корпоративными группами
Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер
Особенности работы с постоянными и VIP – гостями. Особенности обслуживания VIP – гостей
Правила регистрации и поселения иностранных гостей
Виды и категории виз. Понятие миграционной карты
Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения

Практические работы:

Составление алгоритма заселения в номер
Решение нестандартных ситуаций при заезде
Оформление документации при регистрации гостя
Особенности работы с постоянными и VIP – гостями

Самостоятельная работа:

Подготовить доклад на тему «Особенности работы с постоянными и VIP – гостями. Особенности обслуживания VIP – гостей»
Выполнение тестирования

Раздел 5. Оформление выезда гостя и процедура его выписки

Стандарты качества обслуживания гостей при выписке
Стандартное оборудование кассового отделения гостиницы
Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги
Способы оплаты в гостиницах
Порядок возврата денежных сумм гостю
Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения

Практические работы:
Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.
Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.
Разделение счета гостя, внесение корректировки в счет гостя
Процедура возврата денежных сумм гостю
Самостоятельная работа:
Стандарты качества обслуживания гостей при выписке

Раздел 6. Организация ночного аудита. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами
Ночной аудит
Правила выполнения ночного аудита
Передача дел после ночной смены
Принципы взаимодействия 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:
Алгоритм выполнения ночного аудита
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 7. Перспективные технологии обслуживания гостей
Инновации в гостиничной индустрии
Необычные инновации в зарубежных гостиницах
Рекомендации при выборе инноваций для гостиницы
Практические работы:
Заполнить таблицу «Инновации в гостиничной индустрии»
Самостоятельная работа:
Подготовить доклады на тему «Инновации в гостиничной индустрии», «Необычные инновации в зарубежных гостиницах»

Раздел 8. Менеджмент персонала службы приема и размещения
Контроль функции обеспечения выполнения договоров об оказании гостиничных услуг
Мотивация персонала службы приема и размещения. Охрана труда
Практические работы:
Разработать методику по мотивации персонала службы приема и размещения
Самостоятельная работа:
Подготовить сообщение на тему «Мотивация персонала службы приема и размещения»

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, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами в процессе межличностного общения.
- Отработка приема и регистрации индивидуальных гостей граждан РФ
- Отработка приема и регистрации туристских групп граждан РФ
- Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями
- Составление проекта договора между гостиницей и туроператором, корпоративным клиентом
- Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
- Подготовка и оформление счета за проживание
- Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
- Порядок возврата денежных сумм гостям
- Отработка процесса взаимодействия службы приема с другими службами гостиницы

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

- Знакомство с предприятием. Общая характеристика гостиницы (отеля, санатория и др.)
- Основные функции и обязанности сотрудников службы приема и размещения
- Организация рабочего места администратора службы приема, оснащенность 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
- 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 средств 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.
- Подготовка отчёта по практике

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

Тематика курсовых работ

1. Организация работы службы приема и размещения в гостиницах категории пять звезд.
2. Организация работы службы приема и размещения в гостиницах категории три звезды.
3. Организация и технология работы службы приема и размещения
4. Особенности процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
5. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
6. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
7. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
8. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
9. Особенности процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
10. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).
11. Организация работы службы приема и размещения.
12. Организация встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.
13. Организация работы служб «фронт-офиса» гостиницы.
14. Организация работы служб «бэк-офиса» гостиницы.
15. Персонал как ключевой фактор в организации обслуживания гостей в процессе проживания.
16. Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности персонала гостиницы в процессе обслуживания гостей.
17. Организация деятельности службы приёма и размещения в гостинице, ее влияние на загруженность номерного фонда
18. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице
19. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице
20. Автоматизированные системы в службе приема и размещения
21. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями
22. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами отеля
23. Регистрация гостей как важный технологический процесс
24. Организация работы службы приема и размещения в мини - гостинице.
25. Персонал службы приема и размещения: должностные инструкции и стандарты обслуживания.
26. Способы мотивации персонала службы приема и размещения

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.: АльфаМ: 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», 2018 – 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», 2016
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 ИНФАМ К.В Ишимцева
5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2017 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.

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 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 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	Оценка результата	Тестирование

коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	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 образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

по программе подготовки специалистов среднего звена

43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Камышлов
2020

Программа рассмотрена и одобрена цикловой комиссией

ПредседательЦК_____Нагибина С.В

Протокол № 3

от « 10 » февраля 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

директор ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

___ В.А. Потапова

« 20 » февраля 2020 г

Рабочая программа профессионального модуля 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», 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 нового поколения

Разработчик: Ширыкалова Наталья Михайловна	Мастер производственного обучения	Высшая квалификационная категория

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 02 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

1.1. Область применения программы

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности *Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале* и соответствующие ему общие компетенции, и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций:

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций:

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт в:

- планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;

- разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Уметь:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
- организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
- контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Знать:

- задачи, функции и особенности работы службы питания;
- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
- особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- технологию организации процесса питания;
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- этапы процесса обслуживания;
- технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- регламенты службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности *Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале*, 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 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
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Объем профессионального модуля и виды учебной работы

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Занятия во взаимодействии с преподавателем, час						Самостоятельная работа[1]
			Обучение по МДК			*Практики*			
			Всего	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Учебная	Производственная *(если предусмотрена рассредоточенная практика)*	Промежуточная аттестация	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
ПК 2.1 – ПК 2.3 **ОК 01-11**	**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	40					8
	Учебная практика	126	*126*			126			
	Производственная практика	72	*72*				72		
	Всего:	***370***	***342***	***84***	***-***	***126***	***72***	***6***	***28***

3.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

3.2.1. Тематический план и содержание МДК 02.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

№п\п	Наименование темы, раздела	Количество часов самостоятельной работы	Аудиторное количество часов	Из них часов на лабораторные, практические работы
Раздел 1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса		**8**	**28**	**14**
1.1	Задачи, функции и особенности работы службы питания гостиницы		2	2
1.2	Законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса		2	
1.3	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены на предприятиях питания гостиницы		4	2
1.4	Особенности организации предприятий питания разных типов и форм обслуживания	2	4	2
1.5	Особенности взаимодействия службы питания с поставщиками и другими службами гостиницы	1	2	1
1.6	Профессиональные требования к персоналу службы питания гостиничного комплекса	2	6	2
1.7	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей	2	4	2
1.8	Этика и этикет. Правила поведения		2	2
1.9	Конфликты с клиентами, их решение	1	2	1
Раздел 2. Особенности подготовки и технология организации обслуживания в организациях службы питания гостиничных комплексов		**6**	**24**	**14**
2.1	Требования к торговым и производственным помещениям организации службы питания		2	2
2.2	Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания, нормы оснащения, правила хранения и учет		4	2
2.3	Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах службы питания		2	2
2.4	Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы	2	6	2
2.5	Технология организации процесса питания		2	2
2.6	Стили и методы подачи блюд и напитков	2	4	2
2.7	Меню и карты напитков	2	4	2

Раздел 3. Специальные виды услуг и формы обслуживания в организациях службы питания гостиничных комплексов		**4**	**24**	**12**
3.1	Технология подготовки обслуживания массовых мероприятий: конференций, семинаров, совещаний		4	2
3.2	Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов		4	2
3.3	Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов		2	2
3.4	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета-фуршета, банкета-коктейля и банкета-чая	2	4	2
3.5	Предоставление услуг питания в гостиничных номерах	2	6	2
3.6	Чайная комната в гостинице. Воскресный бранч		2	
3.7	Барное обслуживание		2	2
Раздел 4. Контроль качества предоставления услуг питания в гостиницах		**2**	**6**	**4**
4.1	Нормативы и спецификации предоставления услуг высокого качества		2	2
4.2	Модели качества	2	4	2
	Дифференцированный зачет		***2***	
	Итого часов:	**20**	**84**	**44**

3.2.2. Тематический план и содержание МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания

№	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			**20**	**4**	**ПК 2.1 – 2.3 ОК 1-11**
Тема 1.1. Организация и технология работы службы питания на английском языке	***Содержание***				
	Организация питания гостей Введение лексики по теме организация и технология работы службы питания. Организация размещения гостей				
	Содержание практических и лабораторных работ		20		
	- 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			**20**	**4**	
Тема 2.1. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса на английском языке	***Содержание***				**ПК 2.1 – 2.3** **ОК 1-11**
	-Организация службы Room service -Введение лексики по обозначенной теме - Заполнение и обработка заявок и бланков				
	Содержание практических и лабораторных работ		20		
	Чтение и перевод текста «The banquet». 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**			
	Итого:	**2**	**40**	**8**	

3.2.3. Тематический план Учебной практики ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания

№ п.п	Наименование темы	Кол-во часов
1.	Подготовка к обслуживанию и приему гостей	6
2.	Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку	6
3.	Выполнение сервировки стола к обеду, к ужину	6
4.	Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.	6
5.	Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.	6
6.	Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.	6
7.	Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара	6
8.	Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями • Silverservice • Банкетный сервис • Шведский стол • GueridonService	6
9.	Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.	6
10.	Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.	6
11.	Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей.	6
12.	Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.	6
13.	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.	6
14.	Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета»	6
15.	Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля»	6
16.	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.	6
17.	Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.	6

18.	Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.	6
19.	Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.	6
20.	Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.	6
	Дифференцированный зачёт	**6**
	Итого:	**126**

3.4. Тематический план Производственной практики ПМ.02. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания

№п.п	Наименование темы	Кол-во 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 и производственными помещениями службы питания.	6
5.	Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.	6
6.	Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса	6
7.	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.	6
8.	Подготовка и организация работы службы рум сервис.	6
9.	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	6
10.	Подготовка и организация обслуживания банкета «фуршета».	6
11.	Распределение персонала по организациям службы питания.	6
12.	Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.	6
	Итого:	**72**

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Учебный кабинет «Гостиничное дело» оснащенный:
- наличие посадочных мест по количеству учащихся;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
-комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

«Учебно-производственная мастерская при лаборатории" (учебный бар):
- блендер VEMA FR 2055
- кофемашина SAECO ROYAL Cappuccino Silver-gray
- Льдогенератор SIMAG
- Машина посудомоечная ELECTROLUX WT4
- Миксер д/мол. коктелей
- Шкаф винный
- комплекты стеклянной и металлической посуды, барных приборов, столового белья.

Технические средства обучения:
- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.

4.2. Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля

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

4.2.1. Электронные издания (электронные ресурсы)

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

4.2.2. Основные источники

1. Счесленок Л.Л., Полякова Ю.В., Сынгаевская Л.П. Организация обслуживания в организациях общественного питания. - М.: Издательский центр «Академия», 2016.
2. Богданова В.В. Организация и технология обслуживания в барах. - М.: Издательский центр «Академия», 2015.
3. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах М.: Издательский центр «Академия», 2018.
4. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. - М.: Издательский центр «Академия», 2016.
5. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия. - М.: Издательский центр

6. «Академия», 2014.
7. Томашевская К. В., Соколова Е. А. Речевая коммуникация в туристской сфере
8. - М.: Издательский центр «Академия», 2016.

4.2.3. Дополнительные источники *(при необходимости)*

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

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 ситуации, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

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 02.02. «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания» - дифференцированный зачет;

-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

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: мастера производственного обучения должны иметь на 1 – 2 разряда по профессии рабочего выше, чем предусмотрено образовательным стандартом для выпускников.

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели и мастера производственного обучения должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; - оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке.	Текущий контроль в форме практических занятий и контрольных работ по темам МДК. Зачеты по учебной практике в виде выполнения практических работ направленных на освоение компетенции
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	- анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; - организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке.	Текущий контроль в форме практических занятий и контрольных работ по темам МДК. Зачеты по учебной практике в виде выполнения практических работ направленных на освоение компетенции
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания).	Текущий контроль в форме практических занятий темам МДК. Зачеты по учебной практике в виде выполнения практических работ направленных на освоение компетенции

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Распознает задачу в профессиональном контексте; определять этапы решения задачи; выявлять информацию, необходимую для решения задачи;	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

	самостоятельно оценивает результат и последствия своих действий	
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Использует конспекты, учебники, справочники Грамотно составляет конспекты, заполняет таблицы и пр. Оформляет информацию в соответствие с поставленным условием и форматом	Анализ результатов выполнения практических и самостоятельных работ Наблюдение и оценка при выполнении работ на учебной и производственной практике
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Применяет современную научную профессиональную терминологию; определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Активно взаимодействовал с преподавателем во время обучения	Наблюдение и оценка при выполнении работ на учебной практике
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявляет толерантность в рабочем коллективе	Анализ результатов выполнения практических и самостоятельных работ Наблюдение и оценка при выполнении работ на учебной практике
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Описывает значимость своей специальности	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдать нормы безопасности; определяет направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Пользуется средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности	Наблюдение и оценка при выполнении работ на учебной практике
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использует современное программное обеспечение	Анализ результатов выполнения практических и самостоятельных работ Наблюдение и оценка при выполнении работ на учебной практике
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Пользуется профессиональной документацией на государственном языке	Наблюдение и оценка при выполнении работ на учебной практике
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

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

Камышлов,
2020 год

Программа рассмотрена и одобрена цикловой комиссией

ПредседательЦК_____Нагибина С.В

Протокол № 3

от « 10 » февраля 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

директор ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

___ В.А. Потапова

« 20 » февраля 2020 г

Рабочая программа профессионального модуля 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», 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 нового поколения

Разработчик: Ширыкалова Наталья Михайловна	Мастер производственного обучения	Высшая квалификационная категория

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____ (подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____ (подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____ (подпись) (И.О. Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА»

1.1 Область применения программы

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

1.1.1. Перечень общих компетенций:

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.

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг 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.

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.

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

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Занятия во взаимодействии с преподавателем, час						Самостоятельная работа[1]
			Обучение по МДК			*Практики*			
			Всего	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Учебная	Производственная *(если предусмотрена рассредоточенная практика)*	Промежуточная аттестация	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
ПК 3.1 – ПК 3.3 **ОК 01-10**	**МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**	184	144	64					40
	МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж	70	60	40					10
	Учебная практика	156	*156*			156			
	Производственная практика	108	*108*				108		
	Всего:	***536***	***468***	***104***		***156***	***108***	***6***	***50***

3.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

3.2.1. Тематический план и содержание МДК 03.01 «Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»

№п\п	Наименование темы, раздела	Кол-во часов самостоятельной работы	Аудит. кол-во часов	Из них часов на лаборат., Практич. работы
Раздел 1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда			**26**	**12**
1.1	Структура службы эксплуатации номерного фонда		2	2
1.2	Основные технологические документы службы номерного фонда	2	4	2
1.3	Персонал номерного фонда. Правила поведения персонала	2	4	2
1.4	Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников	2	2	
1.5	Организация работы консьержей и посыльных		2	
1.6	Ответственность персонала за качество выполняемых работ		2	
1.7	Правила поведения в нестандартных ситуациях.		2	2
1.8	Оказание первой помощи гостю, проживающему в отеле		2	
1.9	Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации гостей		2	2
1.10	Правила делового общения. Этика и этикет		2	2
	Контрольная работа №1		*2*	*2*
Раздел 2. Технология и организация уборки номеров			**24**	**8**
2.1	Последовательность, виды и этапы уборки номеров	2	4	2
2.2	Контроль качества уборки номеров		2	2
2.3	Технология уборки общественных и служебных зон, административных и офисных помещений	2	4	
2.4	Учет и возврат забытых вещей.		2	2
2.5	Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в гостиницах делового назначения, апарт-отелях, в хостелах, бутик-отелях, в отелях-люкс	2	4	
2.6	VIP-статус гостя. Виды «комплиментов»	2	2	
2.7	Контроль подготовки к обслуживанию VIP-гостей	2	4	
2.8	Программы лояльности		2	2
	Контрольная работа №2		*2*	*2*
Раздел 3.Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности при работе с ним			**18**	
3.1	Уборочные техника, инвентарь, материалы		4	2
3.2	Чистящие и моющие средства		2	
3.3	Продукция индивидуального пользования	2	4	
3.4	Меры безопасности при работе с уборочными техникой, инвентарем, материалами		2	2
3.5	Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами.	2	2	
3.6	Требования безопасности труда горничной		2	2
3.7	Охрана труда в гостиничных предприятиях	2	2	
	Контрольная работа №3		*2*	*2*
Раздел 4. Организация работы прачечной-химчистки гостиницы			**12**	
4.1	Бельевое хозяйство		2	

4.2	Работа прачечной-химчистки	2	4	2
4.3	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	2	4	2
4.4	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих		2	2
	Контрольная работа №4		*2*	*2*
Раздел 5. Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице			**24**	
5.1	Дополнительные услуги. Назначение, оборудование и услуги бизнес -центра		2	
5.2	Предоставление услуг сервис-бюро. Организация экскурсионного обслуживания	2	4	
5.3	Технология оказания телекоммуникационных услуг		2	
5.4	Оказание персональных, торговых и банковских услуг		2	2
5.5	Оказание транспортных услуг проживающим		2	
5.6	Организация отдыха и развлечений		4	2
5.7	Организация работы спортивно-оздоровительного комплекса	2	4	
5.8	Организация предоставления СПА-услуг		4	2
	Контрольная работа №5		*2*	*2*
	Раздел 6. Учет материальных ценностей гостиницы		**8**	
6.1	Задачи учета и оценки основных средств и материальных ценностей		2	2
6.2	Документальное оформление движения материальных ценностей		2	2
6.3	Инвентаризация	2	4	2
	Контрольная работа №6		*2*	*2*
Раздел 7. Обеспечение безопасности проживающих и сохранности их вещей			**16**	
7.1	Безопасность в средствах размещения		2	2
7.2	Организация работы службы безопасности		2	2
7.3	Правила обеспечения сохранности вещей и материальных ценностей проживающих	2	2	
7.4	Хищения в гостиницах	2	4	
7.5	Средства обеспечения имущественной безопасности проживающих	4	6	2
	Контрольная работа №7		*2*	*2*
	Дифференцированный зачет		***2***	
	Итого часов:	***40***	***144***	***64***

3.2.2 Тематический план и содержание профессионального модуля 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
Тема 1.1. Организация деятельности сотрудников службы	***Содержание***	8			
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей Деловое общение Этика и этикет	2 2 2 2			

обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке	Категория VIP -гостей				
	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**	
Тема 2.1.Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке	***Содержание***	10			ПК 3.2, ПК 3.3, ОК. 04 – ОК.10
	Обслуживание VIP-гостей. Виды «комплиментов». Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов. Виды угроз в гостинице. Современные технологии, применение технологий «умный дом». Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих в гостинице	2 2 2 2 2			
	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**	

3.2.3 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**

3.2.4 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	12

	услуг по стирке и чистке одежды и др.	
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 актирования 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. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебный кабинет «Гостиничное дело» оснащенный:
- 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.

Технические средства обучения:
- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.

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.: АльфаМ: 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. Можаева Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаева, 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.: АльфаМ: 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.tripadvizor.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

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: мастера производственного обучения должны иметь на 1 – 2 разряда по профессии рабочего выше, чем предусмотрено образовательным стандартом для выпускников.

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели и мастера производственного обучения должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза 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. ПК3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	– 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 по предупреждению воровства в гостинице;	**Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. Экспертная оценка защиты курсовой работы. **Промежуточная аттестация**: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.

	– 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.	
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Распознает задачу в профессиональном контексте; определять этапы решения задачи; выявлять информацию, необходимую для решения задачи; самостоятельно оценивает результат и последствия своих действий	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы Анализ результатов выполнения практических и самостоятельных работ Наблюдение и оценка при выполнении работ на учебной и производственной практике
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Использует конспекты, учебники, справочники Грамотно составляет конспекты, заполняет таблицы и пр. Оформляет информацию в соответствие с поставленным условием и форматом	
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Применяет современную научную профессиональную терминологию; определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования	

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Активно взаимодействовал с преподавателем во время обучения	
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявляет толерантность в рабочем коллективе	
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Описывает значимость своей специальности	
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдать нормы безопасности; определяет направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Пользуется средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности	
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использует современное программное обеспечение	
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Пользуется профессиональной документацией на государственном языке	

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

по программе подготовки специалистов среднего звена

43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Камышлов

2020

Программа рассмотрена и одобрена цикловой комиссией

ПредседательЦК_____Нагибина С.В

Протокол № 3

от « 10 » февраля 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

директор ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

___ З.А. Потапова

« 20 » февраля 2020 г

Рабочая программа профессионального модуля 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», 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 нового поколения

Разработчик: Ширыкалова Наталья Михайловна	Мастер производственного обучения	Высшая квалификационная категория

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ

(название модуля)

1.1. Область применения программы

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности *Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж* и соответствующие ему общие компетенции, и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

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

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

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

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

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

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

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

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

1.1.2. Перечень 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.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт в:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стиму3лированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;

- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

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;

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;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности выполнение работ по монтажу, наладке и обслуживанию компьютерных сетей и оборудования, 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

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Занятия во взаимодействии с преподавателем, час						Самостоятельная работа[1]
			Обучение по МДК			*Практики*			
			Всего	Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Учебная	Производственная *(если предусмотрена рассредоточенная практика)*	Промежуточная аттестация	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
ПК 4.1 – ПК 4.3 **ОК 01-10**	**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			
	Производственная практика						72		
	Всего:	***276***	***196***	***72***	***24***	***84***	***72***	***6***	***80***

3.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

3.2.1. Тематический план и содержание МДК 04.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж гостиничного продукта»

№п\п	Наименование темы, раздела	Количество часов самостоятельной работы	Аудиторное количество часов	Из них часов на лабораторные, практические работы
Раздел 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		***24***	***48***	***15***
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	
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	
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	
1.16	Алгоритм процедуры бронирования в разных ситуациях.	4	4	2
	Контрольная точка №1		2	
Раздел 2.Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании и продажах.		***20***	***70***	***15***
2.1	Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании и продажах		4	1
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	

2.6	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	
	Контрольная точка №2		2	
2.15	Технологияon-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 продажпо 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
2.22	Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия.		4	
2.23	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф).		2	1
	Контрольная точка №3		2	
Раздел 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования и продаж		***16***	***24***	***10***
3.1	Принципы взаимодействия службы бронирования и продаж с другими отделами гостиницы.		4	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
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:	***60***	***144***	***40***

3.2.2. Тематический план и содержание МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж

№п\п	Наименование темы, раздела	Количество часов самостоятельной работы	Аудиторное количество часов	Из них часов на лабораторные, практические работы
Тема 1.Организация и технология работы службы бронирования и продаж с гостями на английском языке		**5**	**8**	**14**
1.1	Служба бронирования.			
1.2	Структура службы бронирования.			
1.3	Персонал службы бронирования.			
1.4	Процедура бронирования			
Тема 2. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приёме, регистрации, размещении и выписки на английском языке		**10**	**8**	**13**
2.1	Заполнение бланков бронирования на иностранном языке.			
2.2	Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристической индустрии.			
2.3	Коммуникация с гостями в процессе приёма, регистрации, размещения и выписки на английском языке.			
Тема 3. Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке		**5**	**2**	**5**
3.1	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями.			
3.2	Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи			
Дифференцированный зачёт			**2**	
Итого часов:		**20**	**20**	**32**

3.3. Тематический план Учебной практики ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

№ п.п	Наименование темы	Кол-во часов
1.	Отработка навыков организации рабочего места	6
2.	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования	6
3.	Оформление бронирования с использованием телефона	6
4.	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	6
5.	Оформление индивидуального бронирования	6
6.	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	6
7.	Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	6
8.	Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	6
9.	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	6
10.	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	6
11.	Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	6
12.	Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	6
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
	Дифференцированный зачёт:	**6**
	Итого часов:	**84**

3.4. Тематический план Производственной практики ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

№п.п	Наименование темы	Кол-во часов
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**

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Учебный кабинет «Гостиничное дело» оснащенный:
- наличие посадочных мест по количеству учащихся;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
-комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- комплект контрольно-измерительных материалов;
- фонды оценочных средств.

Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования» оснащенный:
- Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra или др.)
- 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 профессионального модуля

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

4.2.1. Электронные издания (электронные 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

4.2.2. Основные источники

1.Е.И. Мазилкина Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие СПО / Мазилкина Е. И. - М.: АльфаМ, 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.

4.2.3. Дополнительные источники *(при необходимости)*

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. ЧудновскогоА.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

При реализации ФГОС предусматривается использование в образовательном процессе активных форм, проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов, анализа производственных ситуаций, групповых дискуссий в сочетании с внеаудиторной работой для формирования общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Учебная практика проводятся образовательным учреждением при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и реализуется рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей.

Консультации по выполнению самостоятельных работ проводятся в очной форме и с использованием дистанционных технологий.

Одновременно с началом обучения по профессиональному модулю рекомендуется начать обучение по дисциплинам общепрофессионального цикла:

ОП. 04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

ОП.08 Безопасность жизнедеятельности

ОП.11 Конфликтология

ОП. 13 Безопасность и ОТ в сфере гостиничного обслуживания

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемого модуля.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: мастера производственного обучения должны иметь на 1 – 2 разряда по профессии рабочего выше, чем предусмотрено образовательным стандартом для выпускников.

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели и мастера производственного обучения должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ПК4.1.Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Осуществлять планирование деятельности службы бронирования и продаж; 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 бронирования и продаж.	Текущий контроль в форме практических занятий и контрольных работ по темам МДК. Зачеты по учебной практике в виде выполнения практических работ направленных на освоение компетенции
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля; Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных; Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж. Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта; Осуществлять алгоритм рассмотрения заявок на бронирование; Выполнять бронирование для гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); Информировать потребителя о видах услуг в гостинице; Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; Оформлять заявки на бронирование; Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест; Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;	Текущий контроль в форме практических занятий и контрольных работ по темам МДК. Зачеты по учебной практике в виде выполнения практических работ направленных на освоение компетенции

	Информировать сотрудников службы бронирования и продаж о методах урегулирования конфликтных ситуаций.	
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы бронирования и продаж; Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей; Анализировать результаты деятельности; Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных; Контролировать соблюдение сотрудниками службы бронирования и продаж требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей.	Текущий контроль в форме практических занятий темам МДК. Зачеты по учебной практике в виде выполнения практических работ направленных на освоение компетенции

Результаты (освоенные общие компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Распознает задачу в профессиональном контексте; определять этапы решения задачи; выявлять информацию, необходимую для решения задачи; самостоятельно оценивает результат и последствия своих действий	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Использует конспекты, учебники, справочники Грамотно составляет конспекты, заполняет таблицы и пр. Оформляет информацию в соответствие с поставленным условием и форматом	Анализ результатов выполнения практических и самостоятельных работ Наблюдение и оценка при выполнении работ на учебной и производственной практике
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Применяет современную научную профессиональную терминологию; определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Активно взаимодействовал с преподавателем во время обучения	Наблюдение и оценка при выполнении работ на учебной практике

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно излагает свои мысли и оформляет документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявляет толерантность в рабочем коллективе	Анализ результатов выполнения практических и самостоятельных работ Наблюдение и оценка при выполнении работ на учебной практике
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Описывает значимость своей специальности	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдать нормы безопасности; определяет направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Пользуется средствами профилактики перенапряжения характерными для данной специальности	Наблюдение и оценка при выполнении работ на учебной практике
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использует современное программное обеспечение	Анализ результатов выполнения практических и самостоятельных работ Наблюдение и оценка при выполнении работ на учебной практике
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Пользуется профессиональной документацией на государственном языке	Наблюдение и оценка при выполнении работ на учебной практике

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

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

Камышлов,
2020 год

Программа рассмотрена и одобрена цикловой комиссией

ПредседательЦК_____Нагибина С.В

Протокол № 3

от « 10 » февраля 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

директор ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

___ В.А. Потапова

« 20 » февраля 2020 г

Рабочая программа профессионального модуля 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», 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 нового поколения

Разработчик: Ширыкалова Наталья Михайловна	Мастер производственного обучения	Высшая квалификационная категория

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____ (подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____ (подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____ (подпись) (И.О. Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2. РЕЗУЛЬТАТ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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 функции:

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:*

A/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	**Знать:** – 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
	Уметь: – 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
	Выполнять трудовые действия: – 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
A/02.3 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	**Знать:** – 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
	Уметь: – 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
	Выполнять трудовые действия: – 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
A/03.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	**Знать:** – 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
	Уметь: – 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
	Выполнять трудовые действия: – 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 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

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.

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, 2019
2. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. М.: Академия, 2018 -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 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 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 образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

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

Камышлов,
2020 г

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):
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 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, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами в процессе межличностного общения.	6
5.	Отработка приема и регистрации индивидуальных гостей граждан РФ	6
6.	Отработка приема и регистрации туристских групп граждан РФ	6
7.	Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями	6
8.	Составление проекта договора между гостиницей и туроператором, корпоративным клиентом	6
9.	Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.	6
10.	Подготовка и оформление счета за проживание	6
11.	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями	6
12.	Порядок возврата денежных сумм гостям	6
13.	Отработка процесса взаимодействия службы приема с другими службами гостиницы	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, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами в процессе межличностного общения.
- Отработка приема и регистрации индивидуальных гостей граждан РФ
- Отработка приема и регистрации туристских групп граждан РФ
- Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями
- Составление проекта договора между гостиницей и туроператором, корпоративным клиентом
- Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.

- Подготовка и оформление счета за проживание
- Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями
- Порядок возврата денежных сумм гостям
  - Отработка процесса взаимодействия службы приема с другими службами гостиницы

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.: АльфаМ: 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 образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

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

Камышлов,
2020 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):
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 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

№ п.п	Наименование темы	Кол-во часов
1.	Подготовка к обслуживанию и приему гостей	6
2.	Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку	6
3.	Выполнение сервировки стола к обеду, к ужину	6
4.	Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.	6
5.	Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.	6
6.	Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.	6
7.	Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара	6
8.	Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями • Silverservice • Банкетный сервис • Шведский стол • GueridonService	6
9.	Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.	6
10.	Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.	6
11.	Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей.	6
12.	Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.	6
13.	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.	6
14.	Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета»	6
15.	Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля»	6
16.	Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.	6
17.	Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.	6
18.	Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.	6
19.	Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.	6
20.	Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.	6
	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 приему гостей
- Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку
- Выполнение сервировки стола к обеду, к ужину
- Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда.
- Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.
- Решение ситуаций в период приема и оформления заказа.
- Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара
- Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями

- Silverservice
- Банкетный сервис
- Шведский стол
- GueridonService

- Владение техникой сбора используемой посуды и приборов.
- Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания.
- Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей.
- Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей.
- Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.
- Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета»
- Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля»
- Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания.
- Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне.
- Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями.
- Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола.
- Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной практики осуществляется на базе *Лаборатории «Учебный бар»:*

- БлендерMAXWELL
- Миксер для коктейлей
- Кофемашина "GastrolagCM-715»
- ЛьдогенераторCoolegZB-12автономный
- Машинапосудомоечная
- 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 образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

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

Камышлов,
2020 год

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):
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 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
- Овладение 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.: АльфаМ: 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. Можаева Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаева, 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.: АльфаМ: 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.tripadvizor.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. ПК3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	– 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 по предупреждению воровства в гостинице; – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – адекватность поведения	**Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной практике; - заданий для самостоятельной работы. **Промежуточная аттестация**: - экспертная оценка защиты отчетов по учебной практике.

	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.	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	– 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	**Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной практике; - заданий для самостоятельной работы. **Промежуточная аттестация**: - экспертная оценка защиты отчетов по учебной практике.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию	– оптимальность планирования информационного	

информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	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;	**Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной практике; - заданий для самостоятельной работы. **Промежуточная аттестация**: - экспертная оценка защиты отчетов по учебной практике.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	– 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	– эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; оптимальность планирования профессиональной деятельность	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста	– 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	– точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте	
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности	адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	

и поддержание необходимого уровня физической подготовленности		
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	– 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	
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии	

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

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

Камышлов,
2020 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):
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 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 приёмам эффективных продаж;

иметь практический опыт в:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стиму3лированию 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	Кол-во часов
1.	Отработка навыков организации рабочего места	6
2.	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования	6
3.	Оформление бронирования с использованием телефона	6
4.	Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования	6
5.	Оформление индивидуального бронирования	6
6.	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости	6
7.	Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования	6
8.	Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование	6
9.	Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях	6
10.	Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров	6
11.	Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	6
12.	Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.	6
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
	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. ЕхинаОрганизация 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», 2011.

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, 2013. – 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. ЧудновскогоА.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
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
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 образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

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

Камышлов,
2020 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):
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 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:

A/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	
	Уметь: – 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
	Выполнять трудовые действия: – 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

A/02.3 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	
	Уметь: – 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
	Выполнять трудовые действия: – 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
A/03.3 Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	
	Уметь: – 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
	Выполнять трудовые действия: – 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 фон

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

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП. 06 ИНСТРАННЫЙ ЯЗЫК (второй)

по программе подготовки специалистов среднего звена

43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Камышлов
2020

Программа рассмотрена и одобрена цикловой комиссией

ПредседательЦК_____Нагибина С.В

Протокол № 3

от « 10 » февраля 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

директор ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

___ З.А. Потапова

« 20 » февраля 2020 г

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального 43.02.14. Гостиничное дело с учетом

- Профессиональный стандарт 43.02.14.Гостиничное дело, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.01.2017 № 40н.
- Компетенция Ворлдскиллс 40 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 нового поколения

Разработчик Ковалёва Алёна Юрьевна преподаватель

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____
_____ (подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____
_____ (подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____
_____ (подпись) (И.О. Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП 6 «ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК» (второй)

(наименование дисциплины)

1.1. Область применения рабочей программы

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

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: Учебная дисциплина «Иностранный язык» (второй) является учебным предметом общепрофессионального цикла и изучается в соответствии с учебным планом ОПОП СПО на базе основного общего образования с получением среднего общего образования.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины студент *должен уметь*:

- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);
- понимать тексты на базовые профессиональные темы;
- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;
- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;
- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);
- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

В результате освоения дисциплины обучающийся *должен знать*:

- 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

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 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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	**80**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**70**
в том числе: теоретическое обучение лабораторные/практические работы	 **10** **60**
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**10**
консультации	**0**
Промежуточная аттестация в форме **дифференцированный зачёт**	

2.2 Тематический план

по учебной дисциплине **ОП 06. «Иностранный язык» (второй)** по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих 43.02.14 Гостиничное дело

№ п/п	*Наименование разделов, тем программы*	*Кол-во часов*		*Самост. раб*
		Теоретич.	*Практ*	
Раздел 2. **Современные вопросы профессиональной деятельности**		***6***	***48***	***7***
	2.1. *Профессиональное обучение и среда в профессии дизайнер*			1
	2.2. Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте		1	
	2.3. Активизация изученного материала в упражнениях. Развитие навыка письма. Словообразование. Суффиксы и приставки в английском языке		1	
	2.4. Активизация навыка перевода с русского языка на иностранный, с использованием активной лексики урока.		1	
	2.5. Фразовые глаголы немецкого языка применительно к профессиональной тематике. Активизация навыка говорения.		1	
	2.6. *Цифровая печать***.**	1		1
	2.7. Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте		1	
	2.8. Активизация изученного материала в упражнениях. Развитие навыка письма. Временные формы глагола в немецком языке.		1	
	2.9. Активизация навыка перевода с русского языка на иностранный, с использованием активной лексики урока.		1	
	2.10. *Основные виды печатной продукции*	1		1
	2.11. Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте		1	
	2.12. Активизация навыка говорения. Монологическая речь по изученной теме с использованием профессиональной терминологии.		2	
	2.13. *Оформление книг. Профессия иллюстратор.*	1		
	2.14. Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте		2	
	2.15. Активизация изученного материала в упражнениях. Развитие навыка письма. Степени сравнения имен прилагательных в немецком языке.		2	
	2.16. Активизация навыка говорения по изученной теме с использованием профессиональной терминологии		2	
	2.17. *Форма, размер, пространство в графическом дизайне*	1		1

	2.18. Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте		2	
	2.19. Активизация изученного материала в упражнениях. Развитие навыка письма. Местоимения в немецком языке.		2	
	2.20. Повторение изученных грамматических тем.		2	
	2.21. *Дизайн торговой марки компании, разработка, продвижение*	1		1
	2.22. Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте		2	
	2.23. Активизация изученного материала в упражнениях. Развитие навыка письма. Артикли в немецком языке.		2	
	2.24. Активизация навыка говорения по изученной теме с использованием профессиональной терминологии		2	
	2.25. Повторение изученного материала по разделу № 2		2	
	2.26. *Реклама. Особенности рекламной продукции*	1		1
	2.27. Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте		2	
	2.28. Активизация изученного материала в упражнениях. Развитие навыка письма. Страдательный залог в немецком языке.		2	
	2.29. Активизация навыка восприятия иностранной речи на слух. Аудирование по теме «Реклама»		2	
	2.30. *Дизайн упаковочной продукции*			1
	2.31. Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте		2	
	2.32. Активизация изученного материала в упражнениях. Развитие навыка говорения.		2	
	2.33. Активизация навыка восприятия иностранной речи на слух. Аудирование по теме «Разработка упаковки»		2	
Раздел 3. **Деловая и профессиональная среда общения. Этика и нормы делового и профессионального общения**		***2***	***10***	***3***
	3.1. *Собеседование.* Применение навыков составления резюме, с использованием клише, устойчивых словосочетаний и изученного лексического минимума.		2	1
	3.2. Активизация навыка говорения. Составление вопросов по профессиональной тематике		2	
	3.3. *Деловая переписка*	1		1
	3.4. Активизация навыка письма, с использованием клише, устойчивых словосочетаний и изученного лексического минимума		2	
	3.5. *Деловые переговоры. Обсуждение условий договоров и контрактов*	1		1
	3.6 Активизация навыка говорения и восприятия на слух иноязычной речи		2	
	3.7. Составление вопросов по профессиональной тематике. Использование клише в речи учащегося.		2	

Раздел 4. **Общеразговорная лексика**		***2***	***8***	
	4.1. *Знаменитые художники России и зарубежных стран*	1		
	4.2. Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте		2	
	4.3. Активизация навыка говорения и передачи информации на иностранном языке		2	
	4.4. *Культура и традиции страны изучаемого языка*	1		
	4.5. Изучение основных лексических единиц на иностранном языке по теме. Активизация навыка чтения, перевода и выделения информации в тексте		2	
	4.6. Активизация навыка говорения и передачи информации на иностранном языке		2	
	ВСЕГО:	***10***	***60***	***10***

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Кабинет оснащен учебной мебелью и техническими средствами обучения. В кабинете имеется мультимедийное оборудование, при помощи которого участники образовательного процесса просматривают визуальную информацию, 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)

Технические средства обучения:

- компьютер с программным обеспечением;
- проектор мультимедийный с экраном;
- телевизор с видеомагнитофоном и DVD-проигрывателем

3.2. Информационное обеспечение обучения
Перечень учебных изданий, Интернет- ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1.Е.Б. Нарочная, Л.Е. Москалец, Г.В. Шевцова Немецкий язык для дизайнеров (B1-B2). Учебное пособие для СПО, М. ;Юрайт , 2018 год

2.З.А. Маньяковская Немецкий язык в ситуациях повседневного делового общения/З.В. Маньяковская.- М.: НИЦ Инфра-М, 2018 год

3.Л.А. Халилова Englishforstudentsofeconomics: Немецкий язык для студентов-экономистов : учебник / Л.А. Халилова. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018 год

4.В.К. Мюллер Словарь русско-немецкий и немецко-русский, М.: Стандарт, 2018 год.

Дополнительные источники:

1. Русско-немецкий и немецко-русский словарь издательско-полиграфических терминов / составители Щеглова В.А., Юшкевич А.А. – М., МИПК им. И. Федорова, 2012-ISBN 978-5-901087-32-9, ББК 37.8я2+81.2, 723

2.Немецкий язык / Голубев А.П. –М.: ИЦ Академия, 2013. -ISBN978-5-7695-9875-3, ББК 81.2-9я723

3.Немецкий язык для дизайнеров / Касаткина Т.Ю. – Ижевск, 2013.
ББК 81.432.1-923

4.Деловой немецкий язык для полиграфистов / Куликова Е.В., Султанова М.Ю. – М.: Московский политех, 2016.- ISBN978-5-8122-1327-5,ББК 37.8я2+81.2Англ-9я723

Интернет-источники

1. http://www.statgrad.org/
2. http://olimpiada.ru
3. http://www.turgor.ru
4. http://videouroki.net/
5. http://school-collection.edu.ru
6. http://www.encyclopedia.ru

4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРГРАММЫ

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***
- 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; - Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые); - понимать тексты на базовые профессиональные темы; - участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; - кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); - писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	Выполнение разного рода заданий направленных на развитие речи и преодоление языкового барьера; прослушивание и просмотр тематических материалов;	Самостоятельные работы, контрольные работы (в устной и письменной форме)

6+Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 08. БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬСНОСТИ

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Камышлов
2020

Программа рассмотрена и одобрена цикловой комиссией

ПредседательЦК_____Нагибина С.В

Протокол № 3

от « 10 » февраля 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

директор ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

___ В.А. Потапова

« 20 » февраля 2020 г

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального 43.02.14. Гостиничное дело с учетом

- Примерной основной образовательной программы среднего профессионального образования 43.02.14. Гостиничное дело;
- требований профессионального стандарта 43.02.14. Гостиничное дело, утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.01.2017 № 40н;
- требований, предъявляемых к участникам чемпионатов WorldSkills Russia (WSR)/ WorldSkills International (WSI) по компетенции Гостиничное дело.

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами программы подготовки квалифицированных рабочих, с получением среднего общего образования, разработанной в соответствии с требованиями ФГОС СПО нового поколения

Разработчик Чеботарев В.А Преподаватель

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

2. **СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП 08. БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1.1. Область применения рабочей программы

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

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: входит в общепрофессиональный цикл

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

– Организовывать и проводить мероприятия по защите работников и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций.

– Предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту.

– Выполнять правила безопасности труда на рабочем месте.

– Использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения.

– Применять первичные средства пожаротушения.

– Ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности.

– Применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью.

– Владеть способами бесконфликтного общения и само регуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы.

– Оказывать первую помощь.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

– Принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при чрезвычайных техногенных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России.

– Основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации.

– Основы законодательства о труде, организации охраны труда.

– Условия труда, причины травматизма на рабочем месте.

– Основы военной службы и обороны государства.

– Задачи и основные мероприятия гражданской обороны.

– Способы защиты населения от оружия массового поражения.

– Меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах.

– Организацию и порядок призыва граждан на военную службу и поступления на нее в добровольном порядке.

– Основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящие на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО.

– Область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы.

– Порядок и правила оказания первой помощи.

Содержание дисциплины ориентировано на подготовку студентов ОПОП по специальности «Сетевое и системное администрирование». В процессе освоения 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 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.

СТРУКТУРА И 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: теоретическое обучение лабораторные/практические работы	 33 35
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**34**
Консультации	**0**
Промежуточная аттестация в форме ***дифференцированный зачет***	

2.2 Тематический план

по учебной дисциплине **ОП 08. «Безопасность жизнедеятельности»** по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих 54.01.20 Графический дизайнер

Наименование разделов и тем. Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	**Объем часов**			Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	с/р*	аудиторных	в том числе лаб.-прак. раб.	
Раздел 1. Чрезвычайные ситуации				ОК 01, ОК 02, ОК 03,ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07,ОК08, ОК 09,ОК 10
Тема 1.1. Чрезвычайные ситуации природного и техногенного характера.				
Общая характеристика и источники их возникновения. Классификация чрезвычайных ситуаций по масштабам их распространения и тяжести последствий Первичные и вторичные поражающие факторы ЧС природного и техногенного характера		2		
Тема 1.2. Чрезвычайные ситуации военного времени.				
Основные источники чрезвычайных ситуаций военного характера – современные средства поражения		1		
Тема 1.3. Прогнозирование чрезвычайных ситуаций.				
Теоретические основы прогнозирования чрезвычайных ситуаций. Прогнозирование природных и техногенных катастроф. Оценка последствий чрезвычайных ситуаций. Порядок выявления и оценки обстановки		2		
Тема 1.4. МЧС России Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС).				
Основные задачи МЧС России в области гражданской обороны, предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций. Единая государственная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (РСЧС).Основная цель создания этой системы, основные задачи РСЧС по защите населения от чрезвычайных ситуаций, силы и средства ликвидации чрезвычайных ситуаций		2		
Тема 1.5. Гражданская оборона				
Назначение и задачи гражданской обороны. Организация защиты и жизнеобеспечения в чрезвычайных ситуациях		2		
Тема 1.6. Повышение устойчивости функционирования объекта экономики (ПУФ ОЭ).				
Основные принципы и нормативно-правовая база защиты населения от чрезвычайных ситуаций. Деятельность государства в области защиты населения от чрезвычайных ситуаций. Федеральные законы и другие нормативно-правовые акты		3		

Наименование разделов и тем. Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов			Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	с/р*	аудиторных	в том числе лаб.-прак. раб.	
Российской Федерации в области безопасности жизнедеятельности Инженерная защита населения от чрезвычайных ситуаций. Порядок использования инженерных сооружений для защиты работающих и населения от чрезвычайных ситуаций. План мероприятия по повышению устойчивости функционирования объектов экономики (ОЭ).				
Тема 1.7. Защита персонала объекта и населения в чрезвычайных ситуациях				
Организация и выполнение эвакуационных мероприятий. Основные положения по эвакуации населения в мирное и военное время. Организация эвакомероприятий при стихийных бедствиях, авариях и катастрофах. Средства защиты. Применение средств индивидуальной защиты в чрезвычайных ситуациях. Назначение и порядок применения средств индивидуальной защиты органов дыхания, кожи и средств медицинской защиты в чрезвычайных ситуациях		3		
Планирование и организационные вопросы выполнения эвакуационных мероприятий. Организация получения и использования средств индивидуальной защиты в чрезвычайных ситуациях.		3		
Тема 1.8. Ликвидация последствий чрезвычайных ситуаций в мирное и военное время				
Содержание и организация мероприятий по локализации и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций. Основа организации АСДНР. Особенности проведения АСДНР на территории зараженной (загрязненной) радиоактивными и отравляющими (аварийно-химически опасными) веществами, а также при стихийных бедствиях		2		
Организация аварийно-спасательных и других неотложных работ (АСДНР) в зонах чрезвычайных ситуаций.		2		
Раздел 2. Основы медицинских знаний				
Тема 2.1. Здоровье и здоровый образ жизни				
Здоровье человека и здоровый образ жизни. Здоровье – одна из основных жизненных ценностей человека. Здоровье физическое и духовное, их взаимосвязь и влияние на жизнедеятельность человека. Общественное здоровье Факторы, формирующие здоровье, и факторы, разрушающие здоровье. Вредные привычки и их влияние на здоровье. Негативное воздействие на организм человека курения табака. Профилактика злоупотребления психоактивными веществами		1		

Наименование разделов и тем. Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов			Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	с/р*	аудиторных	в том числе лаб.-прак. раб.	
Тема 2.2. Оказание первой помощи пострадавшим				
Правовые основы оказания первой медицинской помощи. Ситуации, при которых человек нуждается в оказании первой медицинской помощи.		1		
Первая медицинская помощь при кровотечениях. Первая медицинская помощь при ушибах, растяжениях, вывихах и переломах. Первая медицинская помощь 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. Первая медицинская помощь при остановке сердца. Первая медицинская помощь при острой сердечной недостаточности и инсульте.		7		
Раздел 3. Основы военной службы (военные сборы)		35	35	ОК 01, ОК 02, ОК 03,ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07,ОК08, ОК 09,ОК 10
Тема 2.1. Основы обороны государства		1	1	
Обеспечение национальной безопасности Российской Федерации. Национальные интересы России. Основные угрозы национальной безопасности Российской Федерации. Терроризм как серьезная угроза национальной безопасности России Военная доктрина Российской Федерации. Обеспечение военной безопасности Российской Федерации, военная организация государства, руководство военной организацией государства Вооруженные Силы Российской Федерации. Виды Вооруженных Сил, рода войск и их предназначение. Функции и основные задачи современных Вооруженных Сил России, их роль в системе обеспечения национальной безопасности страны				
Тема 2.2. Особенности военной службы и воинская обязанность.		32	32	
Правовые основы военной службы. Воинская обязанность, ее основные составляющие. Прохождение военной службы по призыву и по контракту. Общевоинские уставы		*6*	*6*	
ПР: *Строевая подготовка, Огневая подготовка, Радиационная, химическая и биологическая защита, Тактическая подготовка, Физическая подготовка, Военно-медицинская подготовка*		*26*	*26*	
Тема 2.3. Военнослужащий – защитник своего Отечества		1	1	
Требования воинской деятельности, предъявляемые к физическим, психологическим и профессиональным качествам военнослужащего. Общие должностные и				

Наименование разделов и тем. Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов			Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
	с/р*	аудиторных	в том числе лаб.-прак. раб.	
специальные обязанности военнослужащих. Воинская дисциплина, ее сущность и значение. Уголовная ответственность военнослужащих за преступления против военной службы				
Тема 2.4. Символы воинской чести		1	1	
Символы воинской чести. Боевое знамя воинской части – символ воинской чести, доблести и славы. Ордена – почетные награды за воинские отличия и заслуги в бою и военной службе. Ритуалы Вооруженных Сил Российской Федерации				
Тема 2.5. Боевые традиции Вооруженных Сил России.		1	1	
Боевые традиции. Патриотизм и верность воинскому долгу – основные качества защитника Отечества. Дружба, войсковое товарищество – основы боевой готовности частей и подразделений				
Дифференцированный зачет		**1**		
Итого	***0***	***68***	***35***	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрен кабинет «Безопасности жизнедеятельности», оснащенный оборудованными рабочими местами:

Преподавателя и обучающихся,

техническими средствами – широкоформатный TV, компьютер.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Арустамов Э.А. и др. Безопасность жизнедеятельности: Учебник/ -М.: Дашков и К: Инфра-М, 2020.

2. Персиянов В. В. Безопасность жизнедеятельности : учеб. пособие / Л.Л. Никифоров, В.В. Персиянов. — М. : ИНФРА-М, 2020.

3.2.3. Дополнительные источники

1. *Конституция РФ,*

2. Федеральные законы: «Об обороне», «О воинской обязанности и военной службе».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ОП.8. БЕЗОПАСНОСТИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Результаты обучения	***Критерии оценки***	***Методы оценки***
Знания		
Принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при чрезвычайных техногенных ситуациях и стихийных явлениях, в том числе в условиях противодействия терроризму как серьезной угрозе национальной безопасности России. Основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации. Основы законодательства о труде, организации охраны труда. Условия труда, причины травматизма на рабочем месте. Основы военной службы и обороны государства. Задачи и основные мероприятия гражданской обороны. Способы защиты населения от оружия массового поражения. Меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах. Организацию и порядок призыва граждан на военную службу и	Оценка «5» ставится, если 90 – 100 % тестовых заданий выполнено верно. Оценка «4» ставится, если верно выполнено 80-89 % заданий. Оценка «3» ставится, если 70-79 % заданий выполнено верно. Если верно выполнено менее 70 % заданий, то ставится оценка «2». Оценка «пять» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным	Письменный опрос в форме тестирования Оценка в рамках текущего контроля результатов выполнения индивидуальных контрольных заданий, результатов выполнения практических работ, устный индивидуальный опрос.

поступления на нее в добровольном порядке. Основные виды вооружения, военной техники и специального снаряжения, состоящие на вооружении (оснащении) воинских подразделений, в которых имеются военно-учетные специальности, родственные специальностям СПО. Область применения получаемых профессиональных знаний при исполнении обязанностей военной службы. Порядок и правила оказания первой помощи.	материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки. Оценка «Неудовлетворительно ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса не освоил, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	
Умения:		
Организовывать и проводить мероприятия по защите работников и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций. Предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту. Выполнять правила безопасности труда на рабочем месте. Использовать средства индивидуальной и коллективной защиты от оружия массового поражения. Применять первичные средства пожаротушения.	Оценка «пять» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил полностью, без пробелов, умения сформированы, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено высоко Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса освоил полностью, без пробелов, некоторые умения сформированы недостаточно, все предусмотренные программой учебные задания выполнены, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся теоретическое содержание	Экспертное наблюдение и оценивание выполнения практических работ. Текущий контроль в форме защиты практических работ

Ориентироваться в перечне военно-учетных специальностей и самостоятельно определять среди них родственные полученной специальности. Применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью. Владеть способами бесконфликтного общения и само регуляции в повседневной деятельности и экстремальных условиях военной службы. Оказывать первую помощь.	курса освоил частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые умения работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки. Оценка «Неудовлетворительно ставится, если обучающийся теоретическое содержание курса не освоил, необходимые умения не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	

.

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП. 11 КОНФЛИКТОЛОГИЯ

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14. ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Камышлов,
2020 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):
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…… 9

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ……. 10

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.11 «КОНФЛИКТОЛОГИЯ»

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 текущим 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 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.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

максимальной учебной нагрузки студентов **62** часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки студента **42** 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)	***62***
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	***42***
в том числе:	
часы теории	*12*
практические занятия, лабораторные работы	*30*
консультации	
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	***20***
Итоговая аттестация в форме ***дифференцированного зачёта***	

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
		аудит орны х	в том числе лаб.-прак. раб.	
Раздел 1. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)		**10**	**8**	**4**
1.1.	Основные элементы коммуникации.	2		
1.2.	Вербальная коммуникация.	1	2	2
1.3.	Невербальная коммуникация.	1	2	2
1.4.	Методы развития коммуникативных способностей	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		**4**	**4**	**3**
2.1	Деловая беседа. Формы постановки вопросов	2	2	
2.2	Психологические особенности ведения деловых дискуссий. Аргументация.	2	2	
Раздел 3. Современные концепции конфликта.		**4**	**4**	**3**
3.1	Современные концепции конфликта.	2	4	
3.2	Стратегии разрешения конфликтов	2		
Раздел 4. Конфликт: его сущность и основные характеристики		**12**	**10**	**5**
4.1	Понятие конфликта и его структура	2		
4.2	Невербальное проявление конфликта	2	2	
4.3	Межличностные конфликты	1	2	
4.4	Групповые конфликты	1	2	
4.5	Анализ поведения в конфликтной ситуации	2	4	5
4.6	Диагностика и управление конфликтом	2		
4.7	Методы предупреждения и урегулирования конфликтов	2		
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:	**42**	**30**	**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».

Раздел 3. Современные концепции конфликта

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

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»;

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.

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. КибановКонфликтология: 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 ПРГРАММЫ

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 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	- текущий контроль работы обучающегося при

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

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

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

Камышлов,
2020 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): 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 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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙПРАКТИКИ……..……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, оснащенность 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 средств 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.)
- Основные функции и обязанности сотрудников службы приема и размещения
- Организация рабочего места администратора службы приема, оснащенность 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
- 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 средств 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.
- Подготовка отчёта по практике

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 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.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.: АльфаМ: 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	
	Оценка результата	Ситуационная задача
	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 взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	
	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 образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

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

Камышлов,
2020 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):
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 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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙПРАКТИКИ…….……..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 специальности43.02.14 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

№п.п	Наименование темы	Кол-во 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 и производственными помещениями службы питания.	6
5.	Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания.	6
6.	Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса	6
7.	Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров.	6
8.	Подготовка и организация работы службы рум сервис.	6
9.	Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	6
10.	Подготовка и организация обслуживания банкета «фуршета».	6
11.	Распределение персонала по организациям службы питания.	6
12.	Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы.	6
	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 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.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.МаньковскаяАнглийский 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 образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

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

Камышлов,
2020 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):

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 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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙПРАКТИКИ……..10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫПРОИЗВОДСТВЕННОЙ 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 актирования 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 актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
- Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества;
- Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий;
- Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных 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 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. Н.А. Зайцева Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: АльфаМ: 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. МожаеваИндустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаева, 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.: АльфаМ: 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**
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале. ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы. ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	– 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	- задания для практических занятий;

	по предупреждению воровства в гостинице; – соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам; – адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций; - адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке; - владение лексическим и грамматическим минимумом; - логичность построения 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.	

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА 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

Камышлов,
2020 год

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):

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 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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙПРАКТИКИ……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 приёмам эффективных продаж;

иметь практический опыт в:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стиму3лированию 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	Наименование темы	Кол-во часов
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 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.
- Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
- Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке
- Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости
- 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 приема и размещения
- 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
- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами в процессе межличностного общения.
- Подготовка отчёта по практике

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. ЕхинаОрганизация 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. ЧудновскогоА.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 образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

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

Камышлов,
2020 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):

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 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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙПРАКТИКИ……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

A/01.3 Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	**Знать:** – 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
	Уметь: – 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
	Выполнять трудовые действия: – 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
A/02.3 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей	**Знать:** – 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
	Уметь: – 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
	Выполнять трудовые действия: – 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
A/03.3 Генеральная уборка номерного фонда	**Знать:** – Правила обработки различных поверхностей в номерном фонде – Правила и методы организации процесса генеральной уборки номерного фонда

гостиничных комплексов и иных средств размещения	– Правила генеральной уборки номерного фонда – Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда – Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	Уметь: – 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
	Выполнять трудовые действия: – 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
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.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 закрепленных 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 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.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., 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».

4.2. 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 образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

по программе подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Камышлов,
2020 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 (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	
Тема 1. (ПМ 01.) Организация и контроль текущей деятельности работников службы приёма и размещения	- 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; - нормативно-правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; -стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; - методы планирования труда работников службы приема 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.
Тема 2. (ПМ.02.) Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	- осуществлять планирование организацию, координацию и контроль деятельности службы питания взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса; - оценивать и планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале;	24	ОК. 1. ОК.2. ОК.3. ОК.4. ОК.5. ОК.6. ОК.7. ОК.8.

	- 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		ОК.9. ОК .10 ОК.11. ПК.2.1. ПК.2.2. ПК. 2.3.
<u>Тема 3. (ПМ.03)</u> Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	. - 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. - структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели. Задачи, значение в общей структуре гостиницы; - принципы взаимодействия с другими	30	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.

	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;		
<u>Тема 4. (ПМ.04)</u> *Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж*	- 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 ее 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	24	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.

	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 гостиницы; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчётности по продажам;		
Тема 5. (ПМ.05) Индивидуальное задание согласно теме выпускной квалификационной работы	-Заполнение дневника. -Сбор информации по выбранной теме для ВКР;	24	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.
Аттестация	Сдача дневника, отчёта по практике, аттестационного листа. Защита отчёта.	6	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.

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.tripadvizor.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.

Результаты практики:	***Формы контроля и оценки результатов обучения***
Освоенные умения: - 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;	Проверка отчёта, проверка освоенных умений на рабочем месте, проверка выполнения работ, связанных с выполнение выпускной квалификационной работы (дипломной работы). Защита отчёта.

-контролировать соблюдение подчинёнными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических 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 её повышению; - планировать и прогнозировать продажи; - проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приёмам эффективных продаж.	

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.01 Менеджмент и управление персоналом в гостиничном деле

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

Камышлов
2020

Программа рассмотрена и одобрена цикловой комиссией

ПредседательЦК _____ Нагибина С.В

Протокол № 3

от « 10 » февраля 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

директор ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

___ З.А. Потапова

« 20 » февраля 2020 г

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело

с учетом:

- 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».

Разработчик: Ширыкалова Н.М	Мастер производственного обучения	1 кв. категория

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ 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 профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: входит в общеобразовательный цикл

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **уметь:**

- 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 потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами,
- оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; рассчитывать нормативы работы горничных;
- проводить обучение, персонала различных служб гостиницы
- контролировать работу сотрудников различных служб гостиницы
- контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы
- 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;
- 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.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен **знать:**

- 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;
- 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;
- структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;
- структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников 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).
- кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу;
- методику проведения тренингов для персонала
- критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;
- критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг
- принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания;
- критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж.

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

ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения 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 приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 3.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 4.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы

ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ПК 4.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

В процессе освоения 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.

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**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**144**
в том числе:	
теоретическое обучение	86
лабораторные/практические работы	40
консультации	12
промежуточная (экзамен)	6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**30**
Промежуточная аттестация в форме **Экзамена**	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Современное состояние индустрии гостеприимства			
Тема 1.1.История становления и развития гостиничного дела	Формирование и развитие мировой и отечественной индустрии гостеприимства. Современное состояние и основные тенденции развития современной мировой и отечественной гостиничной индустрии.	**4**	
Тема1.2. Классификация и типология средств размещения в России и за рубежом	Классификация средств размещения в России и за рубежом. Краткая характеристика основных групп гостиниц Международные гостиничные цепи. Основные модели организации сетевого бизнеса (в т.ч. франшизы) в гостиничном хозяйстве, их значение. Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии.	**10**	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Практические занятия и лабораторные работы	**2**	
	Составить тест по теме «Ассоциации и союзы в гостиничной индустрии»		
	Составить схему гостиничной цепи по России		
Тема 1.3. Гостиничные услуги, их стандартизация	Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности и характеристика. Гостиничный продукт: понятие. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи. Качество услуги: принципы оценки. Стандарты и контроль качества в гостиничном менеджменте	**6**	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Практические занятия и лабораторные работы	**2**	
	Проанализировать требования, предъявляемые к различным средствам размещения.		
Раздел 2. Система управления гостиницами и другими средствами размещения			
Тема 2.1. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства	Сущность, цели, задачи, виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса. Подходы к определению понятия «менеджмент» Цели и задачи управления гостиничным предприятием	**8**	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Практические занятия и лабораторные работы	**2**	
	Выполнить тестирование по теме		
Тема 2.2. Теоретические и	Основные понятия, категории и объекты управления в гостиничном менеджменте. Принципы управления. Система	**16**	ПК 1.2. ПК 2.2.

методологические основы управления	управления: субъект, объект, прямые и обратные связи. Организация: понятие, виды, признаки. 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		ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Практические занятия и лабораторные работы	**6**	
	Выполнить тестирование		
	Решение ситуационных профессиональных задач		
Тема 2.3. Функции управления гостиничным предприятием	Функции гостиничного менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Роль планирования в структурных подразделениях организаций гостиничного сервиса. Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в организации. Сущность и виды нормирования труда. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы Особенности стимулирования и мотивации персонала гостиниц и других средств размещения. Функция контроля в системе управления структурным подразделением гостиничного предприятия.	**26**	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Практические занятия и лабораторные работы	**4**	
	Разработка плана и определение целей деятельности службы гостиницы (структурного подразделения) гостиничного предприятия. Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы		ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Составление графиков выхода на работу		
	Составление схемы взаимодействия различных служб гостиницы и координации их работы. Разработка заданной организационной структуры гостиницы. (организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами)		
	Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения гостиничного предприятия и подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду		
	Разработка программы формирования лояльности персонала структурного подразделения гостиничного предприятия		

	Составление плана - схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении организации гостиничного бизнеса. Оценка эффективности работы службы.		
Тема 2.4. Координация деятельности персонала структурного подразделения гостиницы	Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных. Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти. Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления	**12**	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Практические занятия и лабораторные работы	**4**	
	Решение ситуационных задач на стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными		
	Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников		
Тема 2.5. Связующие процессы в управлении	Управленческие решения: понятие, виды. Требования, предъявляемые к управленческим решения Организация и контроль за исполнением решений. Коммуникации в управлении гостиничным предприятием Управленческое общение: понятие, роль, формы, функции, назначение. Особенности и правила ведения деловых бесед, совещаний и переговоров. Техника телефонных переговоров.	**12**	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Практические занятия и лабораторные работы	**4**	
	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)		ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Деловая игра «Производственное совещание»		
Тема 2.6. Управление организационным поведением	Категории руководителей предприятия гостиничного хозяйства, квалификационные требования к ним Самоменеджмент: понятие, значение в работе руководителя. Планирование работы менеджера. Возможные траектории профессионального развития и самообразования. Типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса. Правила поведения в конфликтных ситуациях. Взаимосвязь конфликта и стресса. Методы предупреждения стрессовых ситуаций	**12**	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Практические занятия и лабораторные работы	**4**	
	Составление плана организации личной работы менеджера (построение траектории профессионального и личностного развития)		
	Решение ситуационных задач по выходу из заданной конфликтной ситуации и по определению путей предупреждения стрессовых ситуаций.		
Раздел 3. Управление персоналом структурного подразделения гостиничного предприятия			
Тема 3.1. Подходы к укомплектованию структурного	Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала гостиницы. Основные требования к персоналу гостиницы.	**10**	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2.

подразделения гостиницы работниками необходимой квалификации.	Роль корпоративной культуры в организации работы персонала гостиницы. Сущность, цели и задачи кадрового планирования Нормирование и учет численности персонала.		ПК 4.2. ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Практические занятия и лабораторные работы		
	Планирование качественных и количественных потребностей структурного подразделения гостиницы в трудовых ресурсах.	**4**	
	Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников		
Тема 3.2. Найм и отбор кадров для предприятий сферы гостеприимства	Критерии, методы и технологии отбора и найма персонала в гостиничное предприятие. Квалификационные требования. Методы диагностики профессиональной пригодности работников.	**6**	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Практические занятия и лабораторные работы	**2**	
	Определение соответствия личностных, деловых и профессиональным качеств исполнителя, требованиям, предъявляемым к должности. Анализ состава личностных качеств, не желательных для персонала гостиницы		
Тема 3.3. Адаптация персонала в гостиницах	Адаптация персонала: понятие, виды. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников. Программа адаптации сотрудников в гостинице Испытательный срок.	**6**	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Практические занятия и лабораторные работы	**2**	
	Разработка программ адаптации сотрудников в гостинице		
	Решение ситуационных профессиональных задач		
Тема 3.4. Оценка деятельности персонала гостиницы	Цели и методы оценки работы персонала. Требования, предъявляемые к деловым, личностным, морально-этическим качествам руководителя структурного подразделения. Методика оценки качеств менеджера. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.	**10**	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Практические занятия и лабораторные работы	**2**	
	Деловая игра «Проведение аттестации сотрудников гостиницы»		
Тема 3.5. Обучение и развитие персонала гостиницы	Оценка эффективности обучения персонала в гостиницах. Профессионально – должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе. Принципы формирования кадрового резерва	**6**	ПК 1.2. ПК 2.2. ПК 3.2. ПК 4.2. ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Практические занятия и лабораторные работы	**2**	
	Разработка мероприятий по выбору форм обучения (проведение тренингов и производственных инструктажей), составлению планов карьеры, развитию компетенции.		
	Анализ конкретных ситуаций		
	Итого	***144***	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом», оснащенный оборудованием:

- учебные места по количеству обучающихся,
- рабочее место преподавателя,
- учебная доска,

Технические средства обучения:
- персональные компьютеры,
- мультимедийное оборудование,
- телевизор

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1 Основные источники (печатные издания):

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.: АльфаМ: 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

3.2.2 Дополнительные источники (печатные издания):

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.: АльфаМ: 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.

3.2.3. Электронные издания (электронные 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-jornal.ru;

9.Деловой интернет-журнал Технология успеха. Форма доступа: http://www.pplus.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: 10. 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

Результаты обучения	*Критерии оценки*	*Методы оценки*
Знания:		
31 алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; 32 структуру плана для решения задач; 33 порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности. 34 возможные траектории профессионального развития и самообразования 35 методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); 36 методику определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; 37 структуру служб гостиницы; 38 методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; 39 взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; 310 функциональные обязанности сотрудников службы; 311 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). 312 кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; 313 методику проведения тренингов для персонала критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; 314 основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; 315 критерии и показатели качества обслуживания; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); 316 критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников службы бронирования и продаж.	- соблюдает алгоритмы выполнения работ по конкретным заданиям - выстраивает план действий для решения профессиональных задач - выстраивает возможные траектории профессионального развития и самообразования - использует разные методы планирования труда работников службы приема и размещения, службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда - определяет потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале - знает виды организационных структур управления, их преимущества и недостатки - определяет потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале - знает функции гостиничного менеджмента, определяет взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы - знает функциональные обязанности сотрудников службы, личностные качества руководителя подразделения - выявляет типичные конфликтные ситуации в организациях гостиничного сервиса, применяет правила поведения в конфликтных ситуациях - определяет взаимосвязь конфликта и стресса, использует методы предупреждения стрессовых ситуаций - определяет категории персонала гостиницы - знает основные требования к персоналу гостиницы - применяет методику оценки качеств менеджера - применяет процедуру и методы аттестации для сотрудников гостиницы - дает оценку эффективности обучения персонала в гостинице - знает основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей - знает критерии и показатели качества обслуживания сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда - применяет критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников службы бронирования и продаж	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и оценка выполнения практических работ. 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. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий. Оценка решения ситуационных задач.

Умения:		
У1 распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее, определять этапы решения задачи; У2 составить план действия, определить необходимые ресурсы; У3 выстраивать траектории профессионального и личностного развития У4 организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами У5 планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; У6 определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы У7 определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами, У8 проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; У9 выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; У10 организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы; У11 рассчитывать нормативы работы горничных; У12 проводить обучение персонала различных служб гостиницы У13 контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы У14 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; У15 оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; У16 определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; У17 разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта.	- умеет распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее, определять этапы решения задачи - составляет план действий, определяет необходимые ресурсы - выстраивает траектории профессионального и личностного развития - организовывает работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами - планирует потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы - определяет численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы - определяет нормирование и учет численности персонала - определяет численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами - проводит тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы - выстраивает систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы - организовывает выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками различных служб гостиницы - рассчитывает нормативы работы горничных - проводит обучение персонала различных служб гостиницы - осуществляет профессионально-должностное продвижение и построение карьеры в гостиничном бизнесе - контролирует выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов различных служб гостиницы - контролирует состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации - грамотно оценивает эффективность работы службы бронирования и продаж - определяет эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта - разрабатывает предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и оценка выполнения практических работ. 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. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий. Оценка решения ситуационных задач.

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

Камышлов
2020

Программа рассмотрена и одобрена цикловой комиссией

ПредседательЦК_____Нагибина С.В

Протокол № 3

от « 10 » февраля 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

директор ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

___ В.А. Потапова

« 20 » февраля 2020 г

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело

с учетом:

- требований профессионального стандарта, ОПОП по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело;
- стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»

Разработчик: Ширыкалова Н.М	Мастер производственного обучения	1 кв. категория

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.03 Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности

1.1. Область применения рабочей программы

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

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: входит в общеобразовательный/общепрофессиональный/ профессиональный цикл

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения учебной 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 учебной дисциплины студент 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 подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и овладению профессиональными компетенциями:

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

- ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
- ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
- 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 в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
- ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
- 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.

В процессе освоения дисциплины студент должен овладевать 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.
- ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
- ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.
- ОК 7. 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 иностранном языке.
- ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

2. СТРУКТУРА И 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)	**92**
в том числе: теоретическое обучение лабораторные/практические работы консультации промежуточная (экзамен)	 44 30 12 6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**10**
Промежуточная аттестация в форме **Экзамена**	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА			
Тема 1.1 **Основы предпринимательского и гражданского права**	Понятие предпринимательской деятельности, ее признаки Понятие, принципы и источники российского гражданского права Гражданские правоотношения: понятие, виды, структура	**6**	ОК 02, ОК 06, ОК 11, ПК 2.2, ПК 3.2
	Практические занятия и лабораторные работы	**2**	
	Контрольные вопросы по теме «Гражданские правоотношения»		
	Создание проекта предприятия по алгоритму		
Тема 1.2 **Юридические лица и индивидуальные предприниматели**	Понятие и признаки юридического лица Отдельные виды юридических лиц. Индивидуальные предприниматели	**4**	ОК 11, ПК 2.2, ПК 3.2
	Практические занятия и лабораторные работы	**1**	
	Составить кроссворд по теме «Отдельные виды юридических лиц. Индивидуальные предприниматели»		
	Составление таблицы «Организационно-правовые формы юридических лиц»		
Тема 1.3 **Сделки, представительство, сроки**	Сделки: понятие, содержание, форма Представительство и доверенность Сроки осуществления и защиты гражданских прав	**6**	ОК 01, ОК 02, ОК 06, ОК 11, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2, ПК 4.2
	Практические занятия и лабораторные работы	**1**	
	Оформление доверенности		
	Решение ситуационных профессиональных задач		

Тема 1.4 **Обязательственное право**	Общие положения об обязательствах, о договорах Публичный договор и его роль в гостиничной индустрии Порядок заключения, изменения и расторжения договора	**6**	ОК 11, ПК 1.2, ПК 2.2, ПК 3.2 ПК 4.2
	Практические занятия и лабораторные работы	**3**	
	Составление договоров, применяющихся в гостиничной сфере		
Тема 1.5 **Правовое регулирование гостеприимства**	Защита прав потребителей Международная гостиничная конвенция Общие требования к правилам предоставления услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Правовое регулирование рекламы	**8**	ОК 11, ПК 1.2, ПК 4.2
	Практические занятия и лабораторные работы	**3**	
	Решить тест по теме «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»		
	Решение ситуационных профессиональных задач		
Тема 1.6 **Трудовое законодательство**	Общая характеристика трудового права. Особенности трудовых отношений в сфере гостиничного бизнеса Трудовой договор. Порядок заключения трудового договора для работы в гостинице	**3**	ОК 02, ОК 03, ОК 04, ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.3, ПК 4.3
	Практические занятия и лабораторные работы	**2**	
	Составление трудового договора с сотрудником гостиницы		
Тема 1.7 **Ответственность в предпринимательской деятельности**	Понятие правонарушения и ответственности. Материальная ответственность Административная ответственность, виды административных взысканий Ответственность при оказании услуг по размещению и проживанию	**3**	ОК 04, ОК 11, ПК 1.3, ПК 2.3, ПК 3.3, ПК 4.3
	Практические занятия и лабораторные работы	**1**	
	Решение задач на правонарушения и ответственность в предпринимательской деятельности		
	Написание жалобы на действия должностного лица		
	Написание иска о возмещении орального вреда		
Тема 1.8 **Административно-правовые формы и методы противодействия коррупции**	Понятие и сущность коррупции Правовые и организационные основы противодействия коррупции Административно-правовые формы и методы противодействия коррупции	**6**	ОК 02, ОК 07, ПК 1.1, ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1
	Практические занятия и лабораторные работы	**2**	
	Выполнение типовых тестовых заданий по теме		
	Применение правовых норм по выявленным фактам коррупционных нарушений.		

Раздел 2. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ			
Тема 2.1 **Делопроизводство и общие нормы оформления документов**	Документ и его функции Нормативно-методическая база ДОУ Основные требования к составлению и оформлению деловых документов Классификация и структура организационно-распорядительных документов	**6** **2**	ОК 02, ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1
	Практические занятия и лабораторные работы		
	Работа с нормативно – методической базой ДОУ		
	Составление и редактирование текста управленческих документов		
Тема 2.2 **Основные виды управленческих документов**	Организационные документы Распорядительные документы Виды информационно-справочных документов	**6**	ОК 09, ОК 10, ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1
	Практические занятия и лабораторные работы	**2**	
	Составление организационных и распорядительных документов гостиницы		
Тема 2.3 **Организация работы с документами**	Понятие и принципы организации документооборота Порядок ведения документации в гостинице Документы по трудовым отношениям Составление номенклатуры дел и хранение дел Деловая речь и ее грамматические особенности	**10**	ОК 05, ОК 09, ОК 10, ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1
	Практические занятия и лабораторные работы	**4**	
	Порядок ведения документации в гостинице		
	Составление деловых документов в гостиничной сфере		
	Решение ситуационных профессиональных задач		
Тема 2.4 **Информационные технологии в документационном обеспечении управления**	Автоматизация документооборота. Электронный документ. Электронная цифровая подпись. Системы электронного документооборота	**4**	ОК 02, ОК 09, ПК 2.1, ПК 3.1, ПК 4.1
	Практические занятия и лабораторные работы	**1**	
	Составление и заполнение таблицы «Возможности систем электронной документации»		
	Итого	***92***	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины используются следующие специальные помещения:
Кабинет *«Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности»*.

Оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект рабочей тетради «Правовое обеспечение профессиональной деятельности»;
- комплект рабочей тетради «Документационное обеспечение профессиональной деятельности»;
- справочно-методическая подборка и тематическая систематизация необходимой справочной литературы;
- комплект текста Конституции РФ;
- комплект текста Трудового кодекса РФ;
- комплект текста Гражданского кодекса РФ;
- комплект текста Кодекса РФ об административных правонарушениях.

Техническими средствами обучения:

- компьютер;
- мультимедиапроектор;
- телевизор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Правовое обеспечение профессиональной деятельности [Электронный ресурс]. – М.: Издательский центр «Академия», 2016.

3.2.2 Основные источники (печатные издания):

Законодательные и нормативные акты

1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993г.;
2. Гражданский кодекс РФ ч.1 от 30.11.1995г. № 51-ФЗ // Собрание законодательства РФ-1994-32- Ст. 3301.;
3. Гражданский кодекс РФ ч.2 от 26.01. 1996г. №14-ФЗ// Собрание законодательства РФ-1996- №5-Ст.410.;
4. Трудовой кодекс РФ ФЗ от 30.12.2001г. №197-ФЗ// Собрание законодательства РФ. -2002. -№1. -Ст.3.;
5. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30.12.2001г. №195-ФЗ // Собрание законодательства РФ. - 2002г.-№1. -Ст.1.;
6. Гражданско-процессуальный кодекс Российской Федерации;
7. Закон РФ «О занятости населения в Российской Федерации» // СЗ РФ. -1996. -№17. -Ст.1915.

8. Федеральный закон РФ №129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц»;
9. Закон РФ №14-ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 08.02.1998г.;
10. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992г.;
11. Федеральный закон № 149-ФЗ от 02.07. 2006 г. «Об информации, информатизации и защите информации»

Учебные и справочные издания

1. Румынина В.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / В.В. Румынина. — 11 изд., испр. — М.: Издательский центр «Академия», 2016. — 224 с.
2. Петрова Г.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности в сфере сервиса. – М.: Издательский центр Академия, 2014.
3. Певцова Е. А. Правовое регулирование труда и занятости молодежи: учеб. пособие / Е. А. Певцова. — М.: Издательский центр «Академия», 2012. — 224 с. — (Серия «Профессиональная ориентация»)

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	*Критерии оценки*	*Методы оценки*
Знания:		
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.	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и оценка выполнения практических работ. 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. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий. Оценка решения ситуационных задач.
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	
права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;	Применяет правовые нормы для организации 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 деятельность сотрудников	
общие требования к документационному обеспечению управления в индустрии гостеприимства;	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	
стандарты, нормы и правила ведения документации;	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.	
роль и значение делопроизводства в системе управления гостиницей;	Использует документацию при организации собственной профессиональной деятельности и деятельности подчиненного персонала на государственном и иностранном языках	
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.	
права потребителей в гостиничном бизнесе;	Применяет правовые нормы при организации деятельности сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	
систему документооборота;	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	
характеристику основной нормативной документации, регулирующей 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.	
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.	
Умения:		
применять правовые нормы в профессиональной деятельности;	Применяет 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.	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и оценка выполнения практических работ. 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. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий. Оценка решения ситуационных задач.
применять нормы трудового права при взаимодействии с подчиненным	Применяет нормы трудового права для: 1. организации работы в коллективе и команде;	

персоналом;	для контроля текущей деятельность сотрудников.	
оформлять документацию в соответствии с требованиями государственных стандартов и других нормативные документы, регулирующие правоотношения гостиничной деятельности в Российской Федерации;	Использует документацию при организации собственной профессиональной деятельности и деятельности подчиненного персонала на государственном и иностранном языках 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	
организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных.	Организует оформление гостиничной документации, составление, учет 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.	

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

Камышлов
2020

Программа рассмотрена и одобрена цикловой комиссией

ПредседательЦК_____Нагибина С.В

Протокол № 3

от « 10 » февраля 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

директор ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

___ З.А. Потапова

« 20 » февраля 2020 г

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования **43.02.14 Гостиничное дело** с учетом:

- требований профессионального стандарта, ОПОП по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело;
- стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля»

Разработчик: Ширыкалова Н.М	Преподаватель/ мастер производственного обучения	1 кв. категория

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.04 Экономика и бухгалтерский учет гостиничного предприятия

1.1. Область применения рабочей программы
Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.
1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: входит в общеобразовательный/общепрофессиональный/ профессиональный цикл

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения учебной 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;
- Планировать и прогнозировать продажи;
- Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения;
- Управлять материально-производственными запасами;
- Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- Применять знание ценообразования; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- Выстраивать систему стимулирования работников службы питания
- Рассчитывать нормативы работы горничных;
- 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 учебной 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 видов. 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-финансовой 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 дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП 43.02.14 «Гостиничное дело» и овладению профессиональными компетенциями:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
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 в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
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.

В процессе освоения дисциплины студент должен овладевать 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 учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	**222**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**182**
в том числе: теоретическое обучение лабораторные/практические работы консультации промежуточная аттестация	 114 50 12 6
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**40**
Промежуточная аттестация в форме ***ЭКЗАМЕНА***	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Тема 1 **Отраслевые особенности сферы гостеприимства**	Основные понятия: отрасль, предприятие. Роль отрасли гостеприимства в современной экономике. Сущность и специфика гостиничной услуги. Гостиничный продукт, составляющие гостиничного продукта. Особенности производства и реализации гостиничной услуги.	**12**	ОК 1 , ОК 2
	Практические занятия и лабораторные работы	**4**	ОК 1 , ОК 2
	Планирование гостиничного продукта. Анализ его составляющих		
	Формы и методы организации частного и коллективного бизнеса в сфере гостиничного сервиса.		
Тема 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.	**10**	ОК 1, ОК 2, ОК 9, ОК 10, ОК 11
	Практические занятия и лабораторные работы	**4**	
	Составление таблицы: организационно-правовые формы предприятий.		
	Проанализировать отраслевые особенности предприятия гостиничного сервиса, результаты внести в тетрадь		
Тема 3 **Экономические основы**	Основы внутрифирменного планирования в современных условиях хозяйствования. Методы и принципы планирования.	**14**	ОК1, ОК2, ОК3, ОК9, ОК11, ПК1.1-4.3

функционирования предприятия (организации) отрасли гостеприимства	Система планов гостиничного предприятия. Текущий план предприятия гостеприимства. Структура доходов. Основные факторы, определяющие доход гостиничного предприятия Понятие и содержание производственной (эксплуатационной) программы гостиницы. Факторы формирования эксплуатационной программы. Планирование эксплуатационной программы. Показатели эксплуатационной программы		
	Практические занятия и лабораторные работы	**4**	ОК1, ОК2, ОК3, ОК9, ОК11, ПК1.1- 4.3
	1.Расчёт пропускной способности гостиницы и коэффициента использования номерного фонда		
	2.Расчёт объёма реализации основных услуг.		
	Расчёт объёма реализации дополнительных услуг.		
Тема 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 Оценка потребности в оборотных средствах.	**16**	ОК 1., ОК2, ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1- 4.3
	Практические занятия и лабораторные работы	**8**	ОК 1., ОК2, ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1- 4.3
	1. Расчёт среднегодовой стоимости основных фондов. Расчёт амортизационных отчислений по группам основных средств.		
	2. Показатели использования основных производственных фондов предприятий гостиничной отрасли. Расчёт показателей эффективности использования основных фондов: фондоотдачи, фондоёмкости, фондовооружённости		
Тема 5 **Трудовые ресурсы гостиничного предприятия**	Структура трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда Банковская система России Вклады и кредиты Страхование имущества и жизни Налоги Пенсионные накопления	**10**	ОК 1., ОК2, ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1- 4.3
	Практические занятия и лабораторные работы	**4**	ОК 1., ОК2,

	Планирование фонда рабочего времени и численности персонала		ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1- 4.3
	Планирование фонда заработной платы.		
	Расчёт заработной платы.		
	Расчет банковского кредита		
	Страхование имущества		
Тема 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	**6**	ОК 1., ОК2, ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1- 4.3
	Практические занятия и лабораторные работы	**4**	ОК 1., ОК2, ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1- 4.3
	Расчет видов прибыли и показателей рентабельности		
	Анализ издержек производства		
Тема 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	**10**	ОК 1., ОК2, ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1- 4.3
	Практические занятия и лабораторные работы	**4**	ОК 1., ОК2, ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1- 4.3
	Определение цены по системе «Директ-костинг»		
	Расчёт стоимости проживания гостя в гостинице		
Тема 8 **Показатели эффективности функционирования предприятий гостиничной индустрии**	Основные показатели эффективности функционирования предприятия гостиничной индустрии. Прибыль предприятия гостиничного комплекса. Сущность экономической категории «прибыль». Специфические показатели оценки экономической эффективности гостиничного предприятия	**8**	ОК 1., ОК2, ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1- 4.3
	Практические занятия и лабораторные работы	**4**	ОК 1., ОК2, ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1- 4.3
	Расчёт чистой прибыли и рентабельности. Оценка эффективности деятельности структурного подразделения гостиницы		
	Расчёт коэффициента заполняемости гостиницы, прибыль с гостя, норма прибыли номерного фонда, норма прибыли ресторанов и баров, норма прибыли дополнительных услуг		
Тема 9 **Управление доходами от продаж в гостиничном бизнесе**	Стратегии управления доходами гостиницы. Факторы, влияющие на объем и уровень продаж гостиничных услуг Технологии максимизации доходов	**8**	ОК 1., ОК2, ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1- 4.3
	Практические занятия и лабораторные работы	**4**	ОК 1., ОК2,

	Порядок определения себестоимости продукции (услуг) и классификацию цен по экономическим признакам.		ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1- 4.3
Тема 10 **Теоретические и методологические основы организации бухгалтерского учета**	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	**8**	ОК 1., ОК2, ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1- 4.3
	Практические занятия и лабораторные работы	**4**	ОК 1., ОК2, ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1- 4.3
	Содержание бухгалтерской отчетности Баланс. Строение и содержание бухгалтерского баланса		
	Корреспонденция счетов. Бухгалтерские проводки, их классификация		
	Порядок оценки и калькуляции –основы стоимостного отражения затрат на предприятии и в его структурных подразделениях		
Тема 11 **Бухгалтерский и налоговый учет 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	**8**	ОК 1., ОК2, ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1- 4.3
	Практические занятия и лабораторные работы	**4**	ОК 1., ОК2, ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1- 4.3
	Учёт выручки от услуг по проживанию. Заполнение первичных документов. Отражение операций по бронированию номеров.		
	Учёт внереализационных доходов. Отражение сумм возмещаемого ущерба клиентами.		
Тема 12 **Бухгалтерский и налоговый учёт расходов гостиниц**	Особенности учёта расходов в составе расходов на гостиничном предприятии Учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц.	**4**	ОК 1., ОК2, ОК3, ОК4, ОК9, ОК10, ОК11, ПК1.1- 4.3
	Практические занятия и лабораторные работы	**2**	
	Учёт постельного белья, моющих средств, нормы списания посуды, расходы на форменную одежду, ремонт, рекламу, благоустройство и приобретение многолетних насаждений		
	Итого	***164***	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Кабинет *«Экономика и предпринимательство»*

- оснащенный оборудованием: учебная мебель, дидактические пособия, программное обеспечение, мультимедийные презентации лекционного материала, видеофильмы по отдельным темам.

- техническими средствами обучения: видеопроекционное оборудования для презентаций, средства звуковоспроизведения, экран, компьютеры с доступом к базам данных и Интернет.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Электронные издания (электронные ресурсы)

Электронные учебники

2. Скобкин С.С. Учебное пособие «Экономика гостиничного, ресторанного и туристического предприятия. http://institutiones.com/download/books/1981-ekonomika-gostinichnogo-restorannogo-i-turisticheskogo-predpriyatiya-skobkin.htm
3. Чалдаева Л.А. Экономика предприятия. Курс в схемах
4. Экономика предприятия: Электронный учебник/ Юркова Т.И., Юрков С.В. www.aup.ru
5. www.bookean.ru
6. ru.wikipedia.org
7. www.twirpx.com
8. www.institutiones.com
9. www.econpredr.narod.ru
10. http://www.hotelmaster.ru
11. http://turgostinica.ru
12. http://tourlib.net
13. http://www.npark.ru
14. http://elibrary.ru/defaultx.asp - Научная электронная библиотека – доступны электронные версии статей журналов
15. http://www.vernikov.ru Подборка аналитических материалов по вопросам экономики, менеджмента и информационных технологий - статьи, книги, различные работы. 13.01.2012 г.

3.2.2. Основные источники (печатные издания):

1.Н.И. Малых, Н.Г. Можаева. Экономика гостиничного предприятия. Гриф УМО МО РФ Издательство: ДРОФА (2015 г.) ISBN**:** 978-5-91134-745-1, 320 стр.

2. А.Н. Лазарев, Н.А. Зайцева, С.В. Огнеа, Е.Н. Егорова, Экономика гостиничного предприятия КНОРУС. Москва.2016г.

3. Бабаев Ю.А., Петров А.М. Теория бухгалтерского учёта: учебник/ под ред. Ю.А. Бабаева. – 5-е изд., перераб. И доп. – М.: Проспект, 2013. – 240 с.
4. Богаченко В.М. Основы бухгалтерского учета : учебник. – Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 334 с.
5. Н.А. Бреславцева, В.В. Карощенко, Н.В. Михайлова, Н.А. Рябоконь «Основы бухгалтерского учета и аудита в сферах сервиса и туризма»/ учебник, Ростов-на Дону «Феникс», 2014г.

3.2.3. Дополнительные источники *(при необходимости)*

1. Планирование деятельности гостиничных предприятий Учебно- методическое пособие.http://stroimhotel.ru/files/pdf/metodology/metod/08.pdf
2.Управление доходами и финансовое планирование на гостиничном предприятии. Москва, 2010.
3.Методология оценки экономической эффективности гостиниц. Москва, 2011. http://stroimhotel.ru/files/pdf/metodology/metod/07.pdf
4. Конкурентоспособность гостиничных предприятий. Москва, 2011
5. Экономика предприятия: Электронный учебник/ Юркова Т.И., Юрков С.В. http://www.aup.ru

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	*Критерии оценки*	*Методы оценки*
Знания:		
- 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 видов. 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	- Применяет формы, этапы, методы планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале деятельности структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; - Применяет виды и формы стимулирования труда персонала структурных подразделений, тарифные планы и тарифную политику гостиничного предприятия; - Учитывает продажи номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - Использует номенклатуру основных и дополнительных услуг гостиницы; - Применяет принципы планирования потребности в персонале и средствах на оплату труда, принципы управления материально-производственными запасами; - Понимает и применяет в своей работе основные понятия гостиничного предприятия; - Применяет методы управления доходами гостиницы, методы определения эффективности работы структурных подразделений гостиницы; - Оформляет бухгалтерские документы в соответствии с требованиями к их составлению в контексте профессиональных	Тестирование, выполнение контрольных работ, Защита сообщений и докладов, Выполнение практических заданий, Проверка конспектов, лекций Выполнение заданий по рабочей тетради. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий. Оценка решения ситуационных задач Устный и письменный опрос Тестирование, выполнение контрольных работ, Защита сообщений и докладов, Выполнение практических заданий, Проверка конспектов, лекций

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-финансовой содержания; - Хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела. Содержание профессиональной документации, определяющее экономику и бухгалтерский	обязанностей технических работников и специалистов; - Организует учет кассовых операций; - Применяет формы безналичных расчетов; - Использует содержание и структуру плана самостоятельного изучения основ экономики и бухгалтерского учета гостиничного предприятия. Показатели профессионального и личного развития; - Применяет нормы и правила взаимодействия с руководством, коллегами, клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов, конфликтных ситуаций. Находит способы их разрешения; - Использует специфику различных функциональных – смысловых (финансовых) особенностей устных и письменных коммуникаций в хозяйственно-финансовой сфере гостиничного предприятия; - Применяет хозяйственно-экономические основы нормативного регулирования гостиничного дела; - Использует оформление договорных отношений в гостинице, понимает значимость в этих отношениях технических работников и специалистов.	Выполнение заданий по рабочей тетради. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий. Оценка решения ситуационных задач Устный и письменный опрос Наблюдение за выполнением практических заданий и оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения индивидуальных практических заданий.

учет гостиничного предприятия. - Характеристику документального оформления договорных отношений в гостинице, место и роль в этих отношениях технических работников и специалистов.		
Умения:		
- Определять потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале и осуществлять планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; - Планировать и прогнозировать продажи; - Выстраивать систему стимулирования работников службы приема и размещения; - Управлять материально-производственными запасами; - Применять знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - Применять знание ценообразования; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; - Выстраивать систему стимулирования работников службы питания - Рассчитывать нормативы работы горничных; - Применять принципы ценообразования и подходы к ценообразованию - Применять методы максимизации доходов	- Определяет потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале, осуществляет планирование потребностей структурного подразделения гостиницы и других средств размещения; - Выстраивает систему стимулирования работников службы приема и размещения; - Управляет материально-производственными запасами; - Применяет знание особенностей продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - Применяет знание ценообразования; ориентируется в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; - Выстраивает систему стимулирования работников службы питания; - Рассчитывает нормативы работы горничных; - Применяет принципы	Тестирование, выполнение контрольных работ, Защита сообщений и докладов, Выполнение практических заданий, Проверка конспектов, лекций

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	ценообразования и подходы к ценообразованию - Применяет методы максимизации доходов гостиницы; - Анализирует результаты деятельности структурных подразделений гостиницы - Применяет методы расчёта показателей эффективности работы структурных подразделений гостиницы; - Ведет необходимую бухгалтерскую отчетность, заполняет первичные документы, составляет график документооборота; - Ведет учёт выручки от услуг по проживанию, отражает выручку от внереализационных доходов. - Отражает операции по бронированию номеров - Ведет учёт расходов на материально-техническое обеспечение гостиниц. - Разрабатывает план самообразования, определяет перечень литературных источников по экономике и бухучету гостиничного предприятия. - Организовывает самостоятельную работу по изучению учебников и (пособий) передового опыта, объективно оценивает результаты профессионального роста. - Самостоятельно анализирует проблемы в финансово-экономических отношениях с коллегами и клиентами, тактично и логично аргументирует свое мнение и позицию при взаимодействии с коллегами и клиентами при решении хозяйственно-экономических вопросов в	Выполнение заданий по рабочей тетради. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий. Оценка решения ситуационных задач Устный и письменный опрос Наблюдение за выполнением практических заданий и оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения индивидуальных практических заданий.

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.	профессиональной деятельности. - Применяет различные формы, виды устной и письменной коммуникации в профессиональной деятельности. - Владеет методикой подготовки текстов, сообщений в контексте профессиональных обязанностей - Применяет на практике правовые и нормативные документы в контексте своих профессиональных обязанностей. - Составляет договорную документацию в соответствии со своими профессиональными функциями. - Использует хозяйственно-экономические положения профессиональной документации, регламентирующей деятельность технических работников и специалистов.	

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.09 «География туризма»

по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.14 Гостиничное дело

Камышлов
2020

Программа рассмотрена и одобрена цикловой комиссией

ПредседательЦК_____Нагибина С.В

Протокол № 3

от « 10 » февраля 2020г.

УТВЕРЖДАЮ

директор ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

___ В.А. Потапова

« 20 » февраля 2020 г

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена: 43.02.14 Гостиничное дело

с учетом:

- 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».

Разработчик: Ширыкалова Н.М	Мастер производственного обучения	1 кв. категория

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
2. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
3. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
4. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.09 «География туризма»

1.1. Область применения рабочей программы

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

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: принадлежит к общепрофессиональному циклу (общепрофессиональные дисциплины).

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения учебной 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 учебной дисциплины студент 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 дисциплины ориентировано на подготовку студентов к освоению профессиональных модулей ОПОП подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и овладению **профессиональными компетенциями:**

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

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

В процессе освоения 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 государственно языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
- ОК 09. Использовать информационные технологии в проф. деятельности

2. СТРУКТУРА И 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: теоретическое обучение лабораторные/практические работы консультации промежуточная (экзамен)	 12 30 - -
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	**-**
Промежуточная аттестация в форме **Дифференцированный зачет**	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
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	**20**	ОК 2, ОК 5, ОК 9, ПК 1.2, ПК 4.2
	Практические занятия и лабораторные работы	**5**	ОК 2, ОК 5, ОК 9, ПК 1.2, ПК 4.2
	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 туристской деятельности	Туристские ресурсы Рекреационные ресурсы Культурное и природное наследие и международный туризм	**6**	ОК 2, ОК 5, ОК 9, ПК 1.2, ПК 4.2
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	**14**	ОК 2, ОК 5, ОК 9, ПК 1.2, ПК 4.2

	География экологического туризма География делового туризма и бизнес - поездок		
	Практические занятия и лабораторные работы	**7**	ОК 2, ОК 5, ОК 9, ПК 1.2, ПК 4.2
	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»;		
	Дифференцированный зачет	**2**	
	Всего часов	***42***	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины используются следующие специальные помещения:
Кабинет *специальных дисциплин по специальности «Гостиничное дело»*

Оснащенный оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- автоматизированное рабочее место преподавателя;
- комплект дидактических материалов;
- комплект учебно-наглядных пособий;
- справочно-методическая подборка и тематическая систематизация необходимой справочной литературы;
- комплект контрольно-измерительных материалов.

Техническими средствами обучения:

- ПК с лицензионным программным обеспечением;
- Теле-видео-аппаратура.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Электронные издания (электронные ресурсы)

Интернет-ресурсы

1. 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.
2. Ассоциация содействия туристским технологиям (http://www.astt.ru/)-объединение специалистов в области туризма и технологий, подборка журнала "ТУТ туристские технологии".
3. http://www.encarta.com/—Самая большая энциклопедия по любой стране мира
4. http://www.countries.ru/—Страны мира —каталог ссылок. Электронная библиотека.
5. http://www.worlds.ru/—Каталог стран мира —информация по разделам: история и география, население, столица, религия, культура.
6. http://www.fbit.ru/free/flags/—Каталог государственных флагов стран мира.
7. http://www.mineral.ru/—Центр информации о минеральных ресурсах России и мира. Каталог ссылок на информационные сайты и сайты, посвященные отдельным видам полезных ископаемых.

8. http://photocity.narod.ru/—Этот сайт содержит виды и культурные памятники мировых столиц и небольших городов.
9. http://www.sci.aha.ru/map.htm—DataGraf.Net—Картографическая система On-Line.
10. http://www.nationalgeographic.com/index.html Сайт всемирно известного американского журнала National Geographic.
11. http://www.national-geographic.ru Электронная версия журнала National Geographic Россия.
12. http://www.vokrugsveta.comСайт научно-популярного журнала «Вокруг света»
13. http://info-globus.ru/ Сайт для путешественников

3.2.2 Основные источники (печатные издания):

1. Романов А.А., Саакянц Р.Г. География туризма. М., 2018, 470 с.

Дополнительные источники:

1. Дыжина Н.Н. География туризма. Учебное пособие. М.: «Дашков и К», 2015
2. Александрова А.Ю. Международный туризм. Учебник. М., 2016
3. Истомин В.И., Лагутенко Б.Т. Страны мира: справочник туроператора и туриста. М., 2015
4. Кузнецов Э.П. География. Население и хозяйство мира. 10 кл. Учебник. М., 2016
5. Лавров С.Б., Гладкий Ю.Н. Глобальная география. 11 кл. Учебник. М., 2016
6. Максаковский В.П. Экономическая и социальная география мира. 10 кл. Учебник. М., 2015
7. Овчинников В.В. Своими глазами. Страницы путевых дневников. М., 2015
8.Окладникова Е.А. Международный туризм. География туристских ресурсов мира. М., СПб.,2017
9. Самойленко А.А. География туризма. Ростов-на-Дону, 2016
10. Сапожникова Е.Н. Страноведение. Теория и методика туристского изучения стран. М., Академия, 2017
11. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. М., 2015
12. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник. Под ред. проф. Воронковой Л.П. М., 2015
13. Чернов Э.В., Полякова М.О. География. Ответы на вопросы: устный экзамен, теория и практика. М., 2016
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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения		***Критерии оценки***	***Методы оценки***
Компетенции	**Знания:**		
ПК 1.2 ПК 4.2	**З1** общие основы географии туризма;	Дает четкое определение понятий «рекреация» и «туризм»	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и оценка выполнения практических работ. 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. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий.
	З2 историю становления и развития туризма в России и за рубежом;	Знает исторические факты по развитию туризма в России. Приводит примеры становления туризма за рубежом	
	З3 соотношение понятий «рекреация» и «туризм»;	Определяет соотношение понятий, общие и особенные черты рекреации и туризма	
	З4 классификацию туризма;	Классифицирует туризм: - в зависимости от географического принципа - по направлению туристического потока - от цели поездки - от способа передвижения - в зависимости от средств размещения туристов	
	З5 туристские маршруты и их виды;	Определяет цели и задачи познавательного и развлекательного туризма. Знает особенности религиозного и паломнического туризма. Определяет виды спортивного, приключенческого и экстремального туризма	
	З6 ресурсные составляющие туристской деятельности;	Различает туристские и рекреационные ресурсы. Определяет культурное и природное наследие.	
	З7 географию основных направлений туризма	Знает и применяет основные направления туризма	
	Умения:		
	У1 использовать понятийно-терминологический аппарат географии туризма;	Применяет в устной и письменной речи профессиональную терминологию дисциплины. Излагает значение понятийно-терминологического аппарата географии туризма	Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Наблюдение за выполнением практических заданий и оценка выполнения практических работ. Оценка выполнения
	У2 владеть историей становления и развития туризма в России;	Владеет историей становления и развития туризма в России; приводит факты, примеры. Демонстрирует грамотную, разборчивую речь	

	У3 определять соотношение понятий «рекреация» и «туризм»;	Определяет соотношение понятий «рекреация» и «туризм». Осуществляет поиск информации в различных источниках: справочниках, интернет и т.д.	индивидуальных практических заданий. Устный индивидуальный и фронтальный опрос. Письменная работа в форме тестирования, эссе, индивидуальных заданий. Накопительная оценка. Выполнение заданий по рабочей тетради. Подготовка докладов, рефератов, творческих заданий.
	У4 характеризовать классификацию туризма;	Определяет виды туристских маршрутов в соответствии с их классификацией	
	У5 определять туристские маршруты и их виды;	Демонстрирует свой туристский маршрут по объектам своей малой родины (край, город, село)	
	У6 анализировать ресурсные составляющие туристской деятельности;	Применяет средства информационных технологий Демонстрирует культурное и природное наследие своей малой родины Проводит анализ ресурсных составляющих туристской деятельности	
	У7 анализировать и оценивать географию основных направлений туризма.	Информирует о деятельности объектов, их исторических фактах, значимых событиях. Использует информацию для решения профессиональных задач Грамотно излагает свои мысли при оформлении презентации по профессиональной тематике	
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.		Определяет задачи, необходимые источники для поиска информации; выделяет наиболее значимое в перечне информации; оценивает практическую значимость результатов поиска;	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		Грамотно излагает свои мысли по профессиональной тематике, осуществляет письменную коммуникацию на государственном языке	Лист оценки сформированности компетенций
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		Применяет средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использует современное программное обеспечение	Лист оценки сформированности компетенций

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.13 «Безопасность и ОТ в сфере гостиничного обслуживания»

по программе подготовки специалистов среднего звена

43.02.14 Гостиничное дело

Камышлов
2020

Программа рассмотрена и одобрена цикловой комиссией

Председатель ЦК _____Нагибина С.В
Протокол № 3
от « 10 » февраля 2020г.

УТВЕРЖДАЮ
директор ГАПОУ СО «Камышловский техникум промышленности и транспорта»

_____З.А. Потапова
« 20 » февраля 2020 г

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело, с учетом

- 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».

Разработчик Ширыкалова Н.М Преподаватель 1 кв. кат

АКТУАЛИЗИРОВАНО:

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

«___» _____ 20__г. Зам.директора по УПР _____ _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

		стр.
1.	**ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	4
2.	**СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	5
3.	**УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	9
4.	**КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**	12

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП 09 «География туризма»

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело.**

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании по программам повышения квалификации и переподготовки, программам профессиональной подготовки по профессии СПО «Гостиничное дело».

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: Дисциплина «Безопасность и ОТ в сфере гостиничного обслуживания» принадлежит к общепрофессиональному циклу (общепрофессиональные дисциплины).

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

В результате освоения дисциплины студент должен **уметь:**
- владеть основами охраны труда
- использовать нормативные правовые акты по охране труда
- вести учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний на производстве
- организовывать службу охраны труда предприятия
- вести организацию обучения и проверку знаний требований охраны труда
- создавать условия труда и основные требования по обеспечению безопасных условий труда
- обеспечивать безопасность и ОТ в гостиницах и туристских комплексах

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**
- основные принципы обеспечения безопасности и ОТ
- требования к охране труда
- обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и ОТ
- обязанности работника в области ОТ
- меры профилактики травматизма
- условия труда в организации
- общие требования безопасности и охраны труда к средствам размещения туристов
- требования безопасности и ОТ к системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов
- технологическое оборудование гостиниц и безопасность при его эксплуатации
- требования безопасности и охраны труда при выполнении дополнительных услуг для проживающих в гостиницах
- пожарную безопасность и оказание медицинской помощи в гостиницах

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной дисциплины:

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

теоретического обучения студента **16** час;

практических занятий студента **16** 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)	***42***
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	***32***
в том числе:	
часы теории	*16*
практические занятия, лабораторные работы	*16*
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	***10***
Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2 Тематический план по учебной дисциплине
ОП 13 «Безопасность и ОТ в сфере гостиничного обслуживания»
По специальности 43.02.14 «Гостиничное дело»

Основание ФГОС СПО ОПОП «Гостиничное дело» код 43.02.14
Составитель: Ширыкалова Н.М
Согласовано: председатель ЦК_____ Нагибина С.В.

№ п/п	Темы	Кол-во часов		
		самостоятельные работы	теория.	практические и лабораторные
1	**Основы охраны труда**	**4**	**14**	**6**
1.1.	Основные принципы обеспечения безопасности и охраны труда		2	
1.2	Требования к охране труда. Нормативные правовые акты по охране труда.	1	2	
1.3.	Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда		1	1
1.4.	Обязанности работника в области охраны труда		1	1
1.5	Административно-общественный контроль за охраной труда на гостиничном предприятии	1	2	1
1.6	Учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний на производстве. Меры профилактики травматизма.	1	2	1
1.7	Служба охраны труда организации		2	1
1.8	Организация обучения и проверки знаний требований охраны труда	1	2	1
2	**Условия труда и основные требования по обеспечению безопасных условий труда**	**2**	**6**	**4**
2.1.	Условия труда в организации	1	4	2
2.2.	Обеспечение безопасности в аварийных ситуациях	1	2	2
3	**Обеспечение безопасности и охрана труда в гостиницах и туристских комплексах**	**4**	**10**	**6**
3.1	Общие требования безопасности и охраны труда к средствам размещения туристов		2	1
3.2	Требования безопасности и ОТ к системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов	1	2	1
3.3.	Технологическое оборудование гостиниц и безопасность при его эксплуатации	1	2	2
3.4.	Требования безопасности и охраны труда при выполнении дополнительных услуг для проживающих в гостиницах	1	2	1
3.5	Пожарная безопасность и оказание медицинской помощи в гостиницах	1	2	1
	Дифференцированный зачет		**2**	
	Итого	**10**	**32**	**16**

2.3 Содержание учебной дисциплины

Раздел 1. Основы охраны труда

Основные принципы обеспечения безопасности и охраны труда
Требования к охране труда. Нормативные правовые акты по охране труда.
Обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда
Обязанности работника в области охраны труда
Административно-общественный контроль за охраной труда на гостиничном предприятии
Учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний на производстве. Меры профилактики травматизма.
Служба охраны труда организации
Организация обучения и проверки знаний требований охраны труда

Практическая работа:

1) Составить перечень обязанностей работодателя по обеспечению безопасных условий и охраны труда
2) Составить перечень обязанностей работника в области охраны труда
3) Ответить на вопросы по теме «Административно-общественный контроль за охраной труда на гостиничном предприятии»
4) Составить схему службы ОТ в организации
5) Составить план обучения сотрудников и проверку знаний в области ОТ

Самостоятельная работа:

1) Подготовить презентацию на тему «Нормативные правовые акты по охране труда»
2) Подготовить доклад на тему «Административно-общественный контроль за охраной труда на гостиничном предприятии»
3) Составить тест «Учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний на производстве»
4) Составить рабочий конспект по плану. Тема «Организация обучения и проверки знаний требований охраны труда»

Раздел 2. Условия труда и основные требования по обеспечению безопасных условий труда

Условия труда в организации
Обеспечение безопасности в аварийных ситуациях

Практическая работа:

1) Составить план конспекта «Условия труда в организации»
2) Составить план действий сотрудников предприятия в аварийных ситуациях

Самостоятельная работа:

1) Изучить условия труда в организации
2) Составить рабочий конспект по плану. Тема «Обеспечение безопасности в аварийных ситуациях»

Раздел 3. Обеспечение безопасности и охрана труда в гостиницах и туристских комплексах

Общие требования безопасности и охраны труда к средствам размещения туристов
Требования безопасности и ОТ к системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов
Технологическое оборудование гостиниц и безопасность при его эксплуатации
Требования безопасности и охраны труда при выполнении дополнительных услуг для проживающих в гостиницах
Пожарная безопасность и оказание медицинской помощи в гостиницах

Практическая работа:

1) Заполнить таблицу «Общие требования безопасности и охраны труда к средствам размещения туристов»

2) Составить требования безопасности и ОТ к системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов
3) Ответить на вопросы по теме «Технологическое оборудование гостиниц и безопасность при его эксплуатации»
4) Разработать требования безопасности и охраны труда при выполнении дополнительных услуг для проживающих в гостиницах
5) Составить инструкцию по пожарной безопасности и оказание медицинской помощи в гостиницах

Самостоятельная работа:

1) Работа с тестом по темам раздела
2) Подготовить презентацию «Пожарная безопасность и оказание медицинской помощи в гостиницах»
3) Составить кроссворд по теме «Требования безопасности и охраны труда при выполнении дополнительных услуг для проживающих в гостиницах»
4) Составить опорный конспект в рабочей тетради по теме «Технологическое оборудование гостиниц и безопасность при его эксплуатации»

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению
Реализация учебной дисциплины требует наличия специально оборудованного учебного кабинета.
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.

Технические средства обучения:
- ПК с лицензионным программным обеспечением;
- Теле-видео-аппаратура.

3.2. Информационное обеспечение обучения
Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативные документы:

1. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс] / Режим доступа: http://www.constitution.ru
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. [Электронный ресурс] / Режим доступа: http://base.garant.ru/10164072/
3. Трудовой кодекс Российской федерации [Электронный ресурс] / Режим доступа: http://ivo.garant.ru/#/document/12125268/paragraph/6963504:1
4. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях [Электронный ресурс] / Режим доступа:5.
5. Уголовный кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс] / Режим доступа: http://base.garant.ru/10108000/
6. Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 125-ФЗ «Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваниях».
7. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «С санитарно- эпидемиологическом благополучии населения».
8. Федеральный закон от 21 декабря 1994 г. №69-ФЗ «О пожарной безопасности»
9. Федеральный закон от 31 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».
10. Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Положения о расследовании и учете профессиональных заболеваний», № 967 от 15.12.2000.
11. Постановление Министерства труда и социального развития РФ «Об утверждении правил обеспечения работников специальной одеждой, специальной обувью и другими средствами индивидуальной защиты» от 18.12.1998 г.
12. ГОСТ 30389 - 2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования
13. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания,

изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья. СП 2.3.6.1079-01 от 06.11.2001г (в ред. 31.03.2011г.)

Основные источники:

1. Гридин А.Д., Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. - М.: ИЦ «Академия», 2018.- 224с.
2. Калинина В.М., Охрана труда в организациях питания: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования — 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2018. - 320с.
3. Девисилов В.А. Охрана труда: Учебник / - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум, 2016. - 512 с.
4. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учебное пособие / В. А. Романов [и др.]. - 2-е изд. - Ростов н/Д: Феникс: МарТ, 2015. - 221 с.
5. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие по направлению "Менеджмент организации" / А. Д. Чудновский [и др.]. - М.: ФОРУМ: Инфра-М, 2017. - 399 с.
6. Малахова Н.Н. Инновации в туризме и сервисе: учебное пособие / Н. Н. Малахова, Д. С. Ушаков. - 2-е изд., доп. и перераб. - Ростов н/Д: Феникс, 2018. - 245 с. - (Туризм и сервис).
7. Управление гостиницами и ресторанами [Текст]: учебное пособие для студентов вузов по специальности "Экономика и управление туристской индустрией" / Н. И. Кабушкин. - Минск: БГЭУ, 2018. - 416 с.
8. Сервисная деятельность [Текст]: учебное пособие для студентов специальностей: "Социально-культурный сервис и туризм", "Домоведение", "Прикладная информатика (в сфере туризма)" / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская. - 3-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д: Феникс: МарТ, 2017. - 255 с. - (Туризм и сервис).

Электронные издания

1. Иванов А.А. Открытый урок «Электробезопасность на предприятии общественного питания». 2011. [Электронный ресурс] /Режим доступа: http://festival.allbest.ru /articles/55682, свободный Информационный портал «Охрана труда в России [Электронный ресурс] /Режим доступа: http://www.ohranatruda.ru
2. Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии Росстандарт [Электронный ресурс] /Режим доступа: http://www.gost.ru

Дополнительные источники:

1. А.С. Кусков. Гостиничное дело: Учебное пособие. – изд. Дашков и К, 2010.
2. Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. Технология гостиничного сервиса. Учебник для вузов. – изд. Академия, 2015.
3. М.А. Ёхина. Организация обслуживания в гостиницах. 2-е изд. – изд. Академия МЦ, 2014.
4. Ю.Ф. Волков. Гостиничный и туристический бизнес (Высшее образование). – Ростов н/Д: Феникс, 2016.
5. Ю.Ф. Волков. Законодательные основы гостиничного сервиса. – Ростов н/Д: Феникс, 2014.

6. Менеджмент гостиничных услуг. Учебное пособие для вузов. – изд. Равновесие, 2008.
7. Н.Е. Королева, Э.З. Барсегян, А.М. Сербиновская. Английский язык, сервис и туризм (Высшее образование). – Ростов н/Д: Феникс, 2011.
8. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. Москва, 2016.
9. Ю.Ф. Волков. Технология гостиничного обслуживания (Высшее образование). – Ростов н/Д: Феникс, 2015.
10. Ю.Ф. Волков. Введение в гостиничный и туристический бизнес. – Ростов на Дону: Феникс, 2018.
11. Европейский гостиничный маркетинг. Учеб. пособие: Пер. с англ. Е.Ю. Драгныш. – М.: Финансы и статистика. 2014.
12.Зорин И., Квартальнов В. Толковый словарь туристских терминов: Туризм. Туристская индустрия. Туристский бизнес. М., Афины, 1994.
13. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства // Пер с англ. Е.Б. Цыганова. – М.: Аспект – пресс, 2016. – 382 с.
14. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства. – М.: АКАДЕМА, 2017. – 224 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
Знать	
- основные принципы обеспечения безопасности и ОТ	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Актуальность темы, адекватность результатов поставленным целям, полнота ответов, точность формулировок, адекватность применения профессиональной терминологии. Текущий контроль при проведении: - письменного/устного опроса; - тестирования; - оценки результатов самостоятельной работы (докладов, рефератов, теоретической части проектов, учебных исследований и т.д.). Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета в виде: - письменных/ устных ответов, - тестирования
- требования к охране труда	
- обязанности работодателя по обеспечению безопасных условий и ОТ	
- обязанности работника в области ОТ	
- меры профилактики травматизма	
- условия труда в организации	
- общие требования безопасности и охраны труда к средствам размещения туристов	
- требования безопасности и ОТ к системам жизнеобеспечения гостиниц и туристских комплексов	
- технологическое оборудование гостиниц и безопасность при его эксплуатации	
- требования безопасности и охраны труда при выполнении дополнительных услуг для проживающих в гостиницах	
- пожарную безопасность и оказание медицинской помощи в гостиницах	
Уметь	
- владеть основами охраны труда	Правильность, полнота выполнения заданий, точность формулировок. Адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий и т.д. Точность оценки, самооценки выполнения Соответствие требованиям инструкций, регламентов Рациональность действий и т.д. Текущий контроль: - экспертная оценка демонстрируемых умений, выполняемых действий, защите отчетов по практическим занятиям; - оценка заданий для самостоятельной работы. Промежуточная аттестация: - экспертная оценка выполнения практических заданий на зачете.
- использовать нормативные правовые акты по охране труда	
- вести учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний на производстве	
- организовывать службу охраны труда предприятия	
- вести организацию обучения и проверку знаний требований охраны труда	
- создавать условия труда и основные требования по обеспечению безопасных условий труда	
- обеспечивать безопасность и ОТ в гостиницах и туристских комплексах	