Приложение 2 Рабочие программы профессиональных модулей

Приложение 2.1
к ОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

2024

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить вид деятельности «*Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»* и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	Н 1.1.01	*Производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства*
	Н 1.1.02	*Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства*
	Н 1.1.03	*Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры*
Уметь	У 1.1.01	*Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранения и извлечение информации)*
	У 1.1.02	*Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные*

		переговоры
	У 1.1.03	*Владеть культурой межличностного общения*
Знать	*З 1.1.01*	*Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства*
	З 1.1.02	*Основы трудового законодательства Российской Федерации*
	З 1.1.03	*Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников*
	31.1.04	*Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии*
	З 1.1.05	*Оказывать первую помощь*
	З 1.1.06	*Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги*
	З 1.1.07	*Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг*
	З 1.1.08	*Программное обеспечение деятельности туристских организаций*
	З 1.1.09	*Этику делового общения*
	З 1.1.10	*Основы делопроизводства*

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 364

в том числе в форме практической подготовки 114

Из них на освоение МДК 308

в том числе самостоятельная работа 2

практики 36, в том числе учебная 0

производственная 36

Промежуточная аттестация 18

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе					
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*
ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 7, ОК 09	**Раздел 1**. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	**80**	14	**80**	14	-	-	-	**-**	**-**
ПК 1.1, ПК 1.2 ПК 1.3, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 7, ОК 09	**Раздел 2.** Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	**40**	16	**40**	16	-	-	-	**-**	**-**
ПК 1.4, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 7, ОК 09	**Раздел 3.** Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	**40**	0	**38**	0	-	2	-	**-**	**-**
	Учебная практика	**-**	-							-
	Производственная практика	**36**	36							**36**
	Промежуточная аттестация	**18**	**-**							
	Всего:	***214***	**58**	***158***	*22*	**-**	***2***	***18***	**-**	***36***

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. Ч	Код ПК, ОК	Код Н/У/З
1	2	3	4	5
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		**94/14**		
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства				
Тема 1.1. Введение в индустрию гостеприимства	**Содержание**	**20/2**	*ПК 1.1* *ПК 1.2* *ОК 01* *ОК 02* *ПК 03* *ПК 04* *ПК 05* *ПК 07* *ПК 09*	*У 1.1.02* *У 1.2.01* *З 1.1.01* *З 1.1.02* *З 1.1.03* *З 1.2.01* *З 1.2.02* *Уо 01.01* *Уо 01.02* *Уо 01.03* *Уо 01.04* *Уо 01.05* *Уо 01.09* *Уо 01.01* *Уо 01.02* *Уо 01.03*
	1. Основные характеристики индустрии гостеприимства.	2		
	2. История развития индустрии гостеприимства.	2		
	3. Международные и российские гостиничные цепи.	2		
	4. Нормативные документы в области туризма и гостеприимства	2		
	5. Лицензирование и сертификация гостиничных и туристских услуг.	2		
	6. Анализ классификации гостиничных предприятий и гостиничных номеров в России и за рубежом.	2		
	7 .Организационная структура гостиничных предприятий.	2		
	8. Организационная структура туристских предприятий.	2		
	9. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.	2		
	10. Практическое занятие № 1 Стандарт классификации гостиничных предприятий и номеров гостиниц	2		

				Уо 01.04 *Уо 01.07* *Уо 02.09* *Зо 01.01* *Зо 01.02* *Зо 01.03* *Зо 01.04* *Зо 01.05* *Зо 01.06* *Зо 02.01* *Зо 02.02* *Зо 02.03* *Зо 02.04* *Зо 02.05*
Тема 1.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	**Содержание**	**46/10**	*ПК 1.1* *ПК 1.2* *ОК 01* *ОК 02* *ПК 03* *ПК 04* *ПК 05* *ПК 07* *ПК 09*	*У 1.1.02* *У 1.2.01* *З 1.1.01* *З 1.1.02* *З 1.1.03* *З 1.2.01* *З 1.2.02* *Уо 03.01* *Уо 03.02* *Уо 03.03* *Уо 03.04* *Уо 03.05* *Уо 03.06* *Уо 03.07* *Уо 03.08* *Уо 03.09* *Уо 04.01* *Уо 04.02*
	11. Служба эксплуатации номерного фонда: цели, основные функции, состав персонала. Стандартное оборудование службы эксплуатации номерного фонда.	2		
	12. Технология работы поэтажного персонала. График выхода на работу персонала хозяйственной службы.	2		
	13. Алгоритм проверки качества уборки в гостиницах.	2		
	14.Служба приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Организация рабочего места и оборудование службы приёма и размещения.	2		
	15. Квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам службы приёма и размещения. Технология работы администраторов службы приёма и размещения. График выхода на работу персонала службы приёма и размещения	2		
	16. Контроль работы сотрудников службы приёма и размещения	2		
	17.Служба бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Организация рабочего места и оборудование службы бронирования и продаж	2		

	18. Технология работы администраторов службы бронирования и продаж	2		*Зо 09.01*
	19.Служба питания: цели, основные функции, состав персонала. Организация рабочего места и оборудование службы питания.	2		*Зо 02.01* *Зо 02.02* *Зо 02.03* *Зо 02.04* *Зо 02.05*
	20. Квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам службы питания. Технология работы сотрудников службы питания. График выхода на работу персонала службы питания	2		
	21. Основные документы, оформляемые в службе питания	2		
	22. Контроль работы сотрудников службы питания	2		
	23.Инженерная служба: цели, основные функции, состав персонала.	2		
	24. Организация рабочего места и оборудование инженерной службы	2		
	25. Квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам инженерной службы. Технология работы сотрудников инженерной службы График выхода на работу персонала инженерной службы	2		
	26. Контроль работы сотрудников инженерной службы	2		
	27. Организация работы вспомогательных и дополнительных служб гостиничного предприятия	2		
	28. Практическое занятие № 2 «Проблемы службы обслуживания номерного фонда».	2		
	29. Практическое занятие № 3 Проблемы службы приёма и размещения	2		
	30. Практическое занятие № 4 Проблемы службы бронирования и продаж	2		
	31. Практическое занятие № 5 Проблемы службы питания	2		
	32. Практическое занятие № 6 Проблемы инженерной службы	2		
	33. Консультации	2		
Тема 1.3. Организация и технологии работы служб предприятий туризма	**Содержание**	**14/2**	*ПК 1.1* *ПК 1.2* *ОК 01* *ОК 02* *ПК 03* *ПК 04* *ПК 05* *ПК 07* *ПК 09*	*У 1.1.02* *У 1.2.01* *З 1.1.01* *З 1.1.02* *З 1.1.03* *З 1.2.01* *З 1.2.02* *Уо 01.07* *Уо 02.05*
	34. Нормативная документация, регламентирующая деятельность предприятий туризма	2		
	35. Квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам туристских фирм	2		
	36. Технология работы сотрудников туристских фирм	2		
	37. График выхода на работу персонала туристских фирм	2		
	38. Основные документы, оформляемые в туристских фирмах	2		
	39. Контроль работы сотрудников туристских фирм	2		

	40. Практическое занятие № 7 Проблемы туристских фирм	2		*Зо 01.06* *Зо 02.05*
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		**40/16**		
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства				
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	**Содержание**	**12/0**		
	41-42. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	4	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 *ОК 01* *ОК 02* *ПК 03* *ПК 04* *ПК 05* *ПК 07* *ПК 09*	*У 1.2.01* *З 1.1.01* *З 1.1.02* *З 1.1.03* *З 1.2.01* *З 1.2.02* *Уо 01.04* *Уо 01.09* *Уо 01.01* *Уо 02.09* *Зо 01.01* *Зо 01.06* *Зо 02.01* *Зо 02.05*
	43-44. Требования к составлению и оформлению деловых документов.	4		
	45-46. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	4		
Тема 2.2. Основные виды управленческих документов	**Содержание**	**14/8**		
	47. Организационные документы.	2		
	48. Распорядительные документы.	2		
	49. Виды информационно-справочных документов.	2		
	50-51. Практическое занятие № 8 Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	4		
	52-53. Практическое занятие № 9 Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	4		
Тема 2.3. Организация работы с документами	**Содержание**	**14/8**	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 *ОК 01* *ОК 02* *ПК 03* *ПК 04* *ПК 05* *ПК 07* *ПК 09*	*У 1.2.01* *З 1.1.01* *З 1.1.02* *З 1.1.03* *З 1.2.01* *З 1.2.02* *Уо 01.0* *-Уо 01.09* *Уо 01.01* *Уо 02.09* *Зо 01.01*
	54. Понятие и принципы организации документооборота.	2		
	55. Порядок ведения документации.	2		
	56. Деловая речь и ее грамматические особенности.	2		
	57-58. Практическое занятие № 10 Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	4		
	59-60. Практическое занятие № 11 Составление приказов, личных дел, списка работников.	4		

				Зо 01.06 *Зо 02.05*
Раздел 3. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		**38/0**		
Тема 3.1 Ценообразование и ценовая политика	**Содержание**	**22/0**	ПК 1.4 *ОК 01* *ОК 02* *ОК 03* *ОК 04* *ОК 05* *ОК 07* *ОК 09*	У 1.4.01 З 1.4.01 З 1.4.02 З 1.4.03 З 1.4.04 З 1.4.05 З 1.4.06 *Уо 01.01* *Уо 01.02* *Уо 01.03* *Уо 01.05* *Уо 01.06* *Уо 01.07* *Уо 01.09* *Уо 01.01* *Уо 02.09* *Зо 01.01* *Зо 01.06* *Зо 02.01* *Зо 02.05*
	61. Каналы продаж гостиничного продукта.	2		
	62. Каналы продаж туристского продукта.	2		
	63. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	2		
	64. Ценообразование: расчет цены услуг.	2		
	65. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	2		
	66. Цена и тариф управление доходами (revenue management).	2		
	67. Понятие тарифа; варианты тарифов.	2		
	68. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	2		
	69. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2		
	70. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг.	2		
	71. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	2		
Тема 3.2 Расчеты с клиентами	**Содержание**	**16/0**		
	72. Виды и порядок расчета оплаты за гостиничные услуги	2		
	73. Виды и порядок расчета оплаты за туристские услуги	2		
	74-75-76-77-78. Консультация	10		
	79. Зачетное занятие	2		
	Самостоятельная работа студента Повторение пройденного материала, подготовка к зачёту.	**2**		
Производственная практика **Виды работ** Знакомство с организацией		**36**	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	Н 1.1.01 Н 1.1.02 Н 1.2.01

Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг Внесение изменений в заказ. Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Оформление отчетной документации о проделанной работе		ПК 1.4 *ОК 01* *ОК 02* *ОК 03* *ОК 04* *ОК 05* *ОК 07* *ОК 09*	Н 1.3.01 Н 1.4.01 У 1.4.01 З 1.4.01 З 1.4.02 З 1.4.03 З 1.4.04 З 1.4.05 З 1.4.06 *Уо 01.01* *Уо 01.02* *Уо 01.03* *Уо 01.04* *Уо 01.05* *Уо 01.06* *Уо 01.09* *Уо 01.01* *Уо 02.09* *Зо 01.01* *Зо 01.06* *Зо 02.0* *-Зо 02.05*
Промежуточная аттестация	***18***		
Всего	***214***		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения», в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по с*пециальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.*

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен другими изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

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

2. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87883

3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477856

4. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/471593

6. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/47284

7. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93538

8. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93551

9. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475816

3.2.2. Дополнительные источники

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

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

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020)

«Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие /

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

3.2.2. Основные электронные издания

1. Граничин, О. Н. Информационные технологии в управлении : учебное пособие / О. Н. Граничин, В. И. Кияев. — 3-е изд. — Москва, Саратов : Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 400 с. — ISBN 978-5-4497-0319-4. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/89437 (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Петлина, Е. М. Информационные технологии в профессиональной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. М. Петлина, А. В. Горбачев. — Саратов : Профобразование, 2021. — 111 с. — ISBN 978-5-4488-1113-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. — URL: https://profspo.ru/books/104886 (дата обращения: 14.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3.2.3. Дополнительные источники

1. Тарасова, О. П. Организация проектной деятельности: учебное пособие для СПО / О. П. Тарасова, О. Р. Халиуллина. — Саратов: Профобразование, 2020. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0723-7. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. — URL: Режим доступа: https://profspo.ru/books/92129.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	**Критерии оценки**	**Методы оценки**
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Обучающийся осуществляет организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях; - при выполнении работ на различных этапах производственной практики; - при проведении: зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Обучающийся владеет технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях; - при выполнении работ на различных этапах производственной практики; - при проведении: зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Обучающийся выполняет работу в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Обучающийся использует технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Обучающийся владеет культурой межличностного общения	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях; - при выполнении работ

		на различных этапах производственной практики; - при проведении: зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Обучающийся знает цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. Обучающийся знает ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. Обучающийся пользуется контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами). Обучающийся проводит оформление счета для оплаты, предоставляет счет клиентам, принимает оплату в наличной и безналичной формах, оформляет возврат оформленных платежей	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях; - при выполнении работ на различных этапах производственной практики; - при проведении: зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами.	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях; - при выполнении работ на различных этапах производственной практики; - при проведении: зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях; - при выполнении работ на различных этапах производственной
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	

грамотности в различных жизненных ситуациях		практики; - при проведении: зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и в команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

Приложение 2.2
к ОПОП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА профессионального модуля
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

2023 год

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить вид деятельности «Предоставление гостиничных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	Н 2.1.01	Оказание помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
	Н 1.1.02	Организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	Н 1.1.03	Техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
	Н 2.1.02	Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н 2.1.03	Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
	Н 2.1.04	Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение
	Н 2.1.05	Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства

		размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н 2.1.06	Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения
	Н 2.1.07	Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н 2.1.08	Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н 2.1.09	Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
	Н 2.1.10	Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н 2.1.11	Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения
	Н 2.1.12	Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату
	Н 2.1.13	Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено
	Н 2.1.14	Использования специализированных программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения
	Н 2.1.15	Оказания помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н 2.2.01	Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда
	Н 2.2.02	Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)
	Н 2.2.03	Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах)
	Н 2.2.04	Подготовки отчетов о своей работе за смену
	Н 2.2.05	Проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н 2.2.06	Передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения
	Н 2.3.01	Оказания помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Н 2.3.02	Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	Н 2.3.03	Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	Н 2.4.01	Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале
	Н 2.4.02	Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных
	Н 2.4.03	Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных

	Н 2.4.04	Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	Н 2.4.05	Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса
	Н 2.4.06	Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)
	Н 2.4.07	Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности
	Н 2.4.08	Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
Уметь	У 2.1.01	предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У 2.1.02	предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	У 2.1.03	оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
	У 2.1.04	оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У 2.1.05	осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У 2.1.06	осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У 2.1.07	обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов
	У 2.1.08	осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
	У 2.1.09	оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У 2.1.10	информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У 2.1.11	хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У 2.2.01	анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению
	У 2.2.02	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
	У 2.2.03	использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда
	У 2.3.01	находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения

	У 2.3.02	предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	У 2.3.03	разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
	У 2.4.01	осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
	У 2.4.02	оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У 2.4.03	осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
	У 2.4.04	осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
	У 2.4.05	оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
	У 2.4.06	вести журнал передачи смены
Знать	З 2.1.01	законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
	З 2.1.02	основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов
	З 2.1.03	технологии организации процесса питания
	З 2.1.04	основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
	З 2.1.05	теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
	З 2.1.06	теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
	З 2.1.07	гостиничный маркетинг и технологии продаж
	З 2.1.08	требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
	З 2.1.09	специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда
	З 2.1.10	основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	З 2.1.11	правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения
	З 2.1.12	правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
	З 2.1.13	правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
	З 2.1.14	правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
	З 2.1.15	иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
	З 2.1.16	иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения
	З 2.1.17	методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения
	З 2.1.18	основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	З 2.1.19	основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

	З 2.1.20	принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
	З 2.1.21	правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения
	З 2.1.22	правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 418
в том числе в форме практической подготовки 158

Из них на освоение МДК 292
в том числе самостоятельная работа 8
практики 108, в том числе учебная 72
производственная 36
Промежуточная аттестация 18

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе					
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 2.3 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 1. Организация бронирования гостиничных услуг	40	12	40	12	-	-	-	-	-
ПК 2.1, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Раздел 2. Организация приема, размещения и обслуживания гостей	158	32	158	32	24	6	-	-	-
ПК 2.2, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09	Раздел 3. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда	36	0	36	0	-	-	-	-	-
ПК 2.3, ПК 2.4, ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, , ОК 09	Раздел 4. Организация предоставления дополнительных услуг	52	6	52	6		2			
	Учебная практика	36	72						72	-
	Производственная практика	72	36							36
	Промежуточная аттестация	18	-							
	Всего:	418	158	286	50	24	8	18	72	36

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	**Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)**	**Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. Ч**	**Код ПК, ОК**	**Код Н/У/З**
1	2	3	4	5
Раздел 1. Организация бронирования гостиничных услуг		**40/12**		
МДК 02.01 Предоставление гостиничных услуг				
Тема 1.1. Функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж	Содержание		ПК 2.3 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Н 2.3.01 Н 2.3.02 Н 2.3.03 У 2.3.01 У 2.3.02 У 2.3.03 З 2.3.01 З 2.3.02 З 2.3.07 З 2.3.08 З 2.3.17 Уо 01.03 Уо 02.04 Уо 04.01 Уо 05.01 Зо 09.03
	1-2. Требования к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж	4		
	3-4. Правила ведения телефонных переговоров	4		
	5-6. Стандарты работы агента по бронированию	4		
	7-8-9. Практическое занятие № 1 Информация о гостиничном предприятии	6		
Тема 1.2. Процесс бронирования и продаж гостиничных услуг	Содержание			
	10-11. Виды бронирования. Способы гарантирования бронирования	4		
	12-13. Групповое и коллективное бронирование и их особенности.	4		
	14-15. Виды оплаты бронирования.	4		
	16-17. Аннуляция бронирования. Отчеты по бронированию.	4		
	18-19-20.Практическое занятие № 2 Ошибки операторов по бронированию.	6		
Раздел 2. Организация приема, размещения и обслуживания гостей		**158/32**		
МДК 02.01 Предоставление гостиничных услуг				

Тема 2.1. Функциональные обязанности сотрудников службы приёма и размещения	Содержание		ПК 2.1 ОК 01 ОК 02, ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 2.1 ОК 01 ОК 02, ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Н 2.1.01 Н 2.1.02 Н 2.1.03 Н 2.1.04 Н 2.1.05 Н 2.1.06 Н 2.1.07 Н 2.1.08 Н 2.1.09 Н 2.1.10 Н 2.1.11 Н 2.1.12 Н 2.1.13 Н 2.1.14 Н 2.1.15 У 2.1.01 У 2.1.02 У 2.1.03 У 2.1.04 У 2.1.05 У 2.1.06 У 2.1.07 У 2.1.08 У 2.1.09 У 2.1.10 У 2.1.11 З 2.1.01 З 2.1.02 З 2.1.07 З 2.1.08 З 2.1.09 З 2.1.12
	21-22. Правила предоставления гостиничных услуг	4		
	23-24-25. Профессиональный стандарт работник по приёму и размещению гостей	6		
	26-27-28-29. Практическое занятие № 3 Культурная и историческая информация региона	8		
	30-31-32-33. Практическое занятие № 4 «Экскурсионные объекты Екатеринбурга и региона»	8		
	34-35-36-37. Практическое занятие № 5 Точки общественного питания Екатеринбурга	8		
	38-39-40-41. Практическое занятие № 6 «Предприятия отдыха и досуга. Торговые центры	8		
Тема 2.2. Процесс приёма и размещения гостей	Содержание			
	42-43. Стандарты работы администратора	4		
	44-45. Процесс поселения в гостиницу. Категория гостей	4		
	46-47. Продажа гостиничных пакетов	4		
	48-49. Продажа услуг питания	4		
	50-51. Работа с жалобами гостей	4		
	52-53. Работа с туристскими и корпоративными группами.	4		
	54-55. Правила регистрации и поселение иностранных гостей.	4		
	56-57. Виды и порядок расчета оплаты в гостинице.	4		
	58-59. Выписка индивидуального гостя.	4		
	60. Порядок возврата денежных сумм гостю.	2		
	61. Выписка гостей от компании	2		
	62-63-64. Служба ночного аудита: назначение и основные функции.	6		
Тема 2.3. Организация питания для гостей	Содержание			
	65. Требования к услугам службы питания	4		
	66-67. Технологии процесса обслуживания в предприятиях службы питания	4		
	68-69. Стили и методы подачи блюд и напитков	4		
	70-71. Виды расчетов с гостями в службе питания гостиничного комплекса	4		

	72-73. Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	4		З 2.1.15 З 2.1.18 З 2.1.22 Уо 01.03 Уо 02.04 Уо 04.01 Уо 05.01 Зо 09.03
	74-75. Технология организации и обслуживания службы рум-сервис.	4		
	76-77. Подготовка и организация обслуживания шведского стола.	4		
	78-79. Подготовка и организация обслуживания гостей на высшем уровне.	4		
	80-81. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов.	4		
Курсовая работа	82. Курсовая работа «Выбор темы курсовой работы»	2		
	83. Курсовая работа «Основные требования к оформлению работы».	2		
	84. Курсовая работа «Введение, актуальность».	2		
	85. Курсовая работа «Основные правила работы с источниками информации».	2		
	86-87. Курсовая работа «Требования к написанию первой части курсовой работы».	4		
	88-89.Курсовая работа «Требования к написанию второй части курсовой работы».	4		
	90. Курсовая работа «Правила написания заключения»	2		
	91. Курсовая работа «Правила написания защитительного слова»	2		
	92-93. Курсовая работа «Индивидуальная консультация	4		
	94-95-96-97-98. Консультации	10		
	Самостоятельная работа Написать введение курсовой работы Написать основную часть курсовой работы Подготовиться к защите курсовой работы	6		
Раздел 3. Организация работы службы эксплуатации номерного фонда		**36/0**		
МДК 02.01 Предоставление гостиничных услуг				
Тема 3.1. Организация работы хозяйственной службы	Содержание			
	99. Безопасность в средствах размещения. Защита персональных данных.	2	ПК 2.2 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05	Н 2.2.01 Н 2.2.02 Н 2.2.03 Н 2.2.04 Н 2.2.05 Н 2.2.06
	100. Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих	2		
	101. Системы контроля доступа в помещения.	2		
	102. Безопасность в средствах размещения. Защита персональных данных.	2		

	103-04-105. Уборка номеров и общественных помещений в гостинице	6	ОК 07 ОК 09	У 2.2.01 У 2.2.02 У 2.2.03 У 2.2.04 З 2.2.01 З 2.2.10 З 2.2.15 З 2.2.18 Уо 01.03 Уо 02.04 Уо 04.01 Уо 05.01 Зо 09.03
	106. График уборки номеров и общественных помещений	2		
	107-108. Контроль выполнения уборки номеров и общественных помещений	4		
	109-110. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	4		
Тема 3.2. Организация работы инженерной службы	Содержание			
	11-112. Стандарты работы сотрудника инженерной службы	4		
	113-114-115. Обеспечение условий проживания гостей	6		
	116. Принципы работы технической службы	2		
Раздел 4. Организация предоставления дополнительных услуг		**52/6**		
МДК 02.01 Предоставление гостиничных услуг				
Тема 4.1. Предоставление дополнительных услуг	Содержание			
	117-118. Услуги бизнес центра	4	ПК 2.3 ПК 2.4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	Н 2.4.01 Н 2.4.02 Н 2.4.03 Н 2.4.04 Н 2.4.05 Н 2.4.06 У 2.4.01 У 2.4.02 У 2.4.03 У 2.4.05 Уо 01.03 Уо 02.04 Уо 04.01 Уо 05.01 Зо 09.03
	119-120. Услуги сервис-бюро	4		
	121-122. Транспортные услуги	4		
	123-124. Услуги досуга	4		
	125-126. Услуги фитнес-центра	4		
	127-128. Услуги SPA-комплексов	4		
Тема 4.2 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников по предоставлению дополнительных услуг	Содержание			
	129-130. Работа с просьбами и жалобами гостей.	4		
	131-132-133. Составление писем – ответов на жалобы клиентов.	6		
	134-135-136. Практическое занятие № 7 Составление писем – ответов на жалобы клиентов.	6		
	137-138139-140-141. Консультация	10		
	142. Зачетное занятие	2		
	Самостоятельная работа студента Повторение пройденного материала, подготовка к зачёту.	2		
Учебная практика		72		

Виды работ Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Отработка навыков регистрации иностранных граждан. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). Оформление и подготовка счетов гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 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 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 гостей 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			

Оформление бронирования с использованием телефона Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Оформление индивидуального бронирования Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 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 Создание отчетов по бронированию Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.			
Производственная практика **Виды работ** Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями	36	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 07	Н 2.1.01 Н 2.1.02 Н 2.2.01 Н 2.3.01 Н 2.4.01 У 2.4.01 З 2.4.01 З 2.4.02 З 2.4.03 З 2.4.04

Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. Выполнение обязанностей ночного портье. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Проведение контроля готовности номеров к заселению Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. Ведение учета забытых вещей. Работа с просьбами и жалобами гостей. Оформление актов актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг Оформление отчетной документации Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах Оформление актов на списание малоценного инвентаря Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во		ОК 09	З 1.4.06

время проживания в гостинице Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 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 поддержке 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 с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.			
Промежуточная аттестация	18		
Всего	**346**		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет «Организации деятельности сотрудников службы приема, размещения», «Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»; «Организации деятельности сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования», оснащенные в соответствии с п 6.1.2.4 образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен другими изданиями.

3.2.1. Основные электронные издания

Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87883

Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: практическое пособие / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 412 с. – (Профессиональная практика). – ISBN 978-5-534-13510-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476329

Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений: практикум для СПО / Р. В. Дорохина. – Саратов: Профобразование, 2021. – 68 с. – ISBN 978-5-4488-1109-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104697

Капкан, М. В. Деловой этикет: учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 167 с. – ISBN 978-5-4488-1123-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104899

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

Павлищева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц: учебное пособие для СПО / Н. А. Павлищева. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 с. – ISBN 978-5-4488-0817-3, 978-5-4497-0483-2. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93545

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

Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Е. Г. Радыгина. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 166 с. – ISBN 978-5-

4488-0955-2, 978-5-4497-0798-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/100399
Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/486303
Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/486303
Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 300 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14985-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/486303
Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14888-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/484924

3.2.2. Дополнительные источники

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях; - при выполнении работ на различных этапах производственной практики; - при проведении: зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами.	Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях; - при выполнении работ на различных этапах производственной практики; - при проведении: зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю Экспертная оценка
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	

деятельности		результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях; - при выполнении работ на различных этапах производственной практики; - при проведении: зачетов, экзамена (квалификационного) по модулю
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и в команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (горничная)

2023г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Выполнение работ по профессии горничная

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить вид деятельности «*Выполнение работ по профессии горничная»* и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и в команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций, сформированных по запросу работодателя(ей)
ВД 7	Выполнение работ по профессии горничная
ПК 3.1	Выполнение уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
ПК 3.2	Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	Н 3.1.01	Выполнение различных видов уборки помещений гостиничных комплексов и иных средств размещения
	Н 3.2.01	Выполнения планирования, организации и контроля работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения
Уметь	У 3.1.01	Использовать стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
	У 3.1.02	Применять требования охраны труда, техники безопасности при выполнении ручной и механизированной уборки
	У 3.1.03	Проводить различные виды уборочных работ в гостиничных комплексах и других средствах размещения
	У 3.1.04	Комплектовать тележку горничной
	У 3.1.05	Комплектовать гостевой номер: информационной папкой гостя, гигиенической продукцией, постельным и махровым бельём
	У 3.1.06	Предоставлять дополнительные услуги гостям в гостинице
	У 3.1.07	Применять правила поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса
	У 3.2.01	Организовывать и проводить входной, текущий и итоговый контроль работы бригады горничных

	У 3.2.02	Использовать компьютерные программы для ведения делопроизводства и выполнения регламентов организации работы бригады горничных
	У 3.2.03	Применять нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения
Знать	З 3.1.01	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения
	З 3.1.02	Правила поведения персонала гостиницы и этики делового общения в сфере гостиничного сервиса
	З 3.1.03	Стандарты поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
	З 3.1.04	Комплектацию тележки горничной
	З 3.1.05	Правила использования моющих и чистящих средств для уборки номерного фонда
	З 3.1.06	Правила подбора и использования уборочного инвентаря
	З 3.1.07	Правила и методы текущей уборки номерного фонда
	З 3.1.08	Процедуры выезда гостя
	З 3.1.09	Правила уборки номерного фонда после выезда гостей
	З 3.1.10	Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера
	З 3.1.11	Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда
	З 3.1.12	Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	З 3.1.13	Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
	З 3.1.14	Правила предоставления и оказания дополнительных услуг гостям в гостинице.
	З 3.2.01	Основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 198

в том числе в форме практической подготовки 126

Из них на освоение МДК 72

в том числе самостоятельная работа 2

практики, в том числе учебная *36*

производственная 72

Промежуточная аттестация *18*

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе					
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*
ПК 3.2 ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09	**Раздел 1.** Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения	**16**	8	**16**	8	-	-	-	**-**	**-**
ПК 3.1 ОК 01, ОК 02 ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09	**Раздел 2.** Выполнение уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	**56**	10	**54**	10		2	-	**_**	**_**
	Учебная практика	**36**	*36*						**36**	
	Производственная практика	**72**	*72*							**72**
	Промежуточная аттестация	**18**	*18*							
	Всего:	***198***	*126*	***70***	*18*	**-**	***2***	***18***	***36***	***72***

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Код ПК, ОК	Код Н/У/З
1	2	3	4	5
Раздел 1. Выполнение уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения		**16/8**		
МДК 03.01 Выполнение работ по профессии горничная				
Тема 1.1. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда	**Содержание учебного материала**		ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 ОК 09 КК 01 КК 02 КК 05	У 3.2.01 У 3.2.02 У 3.2.03 З 3.2.01 Уо 01.01 Уо 01.02 Уо 01.03 Зо 01.02 Зо 02.01 Зо 09.05
	1. Виды помещений в гостинице	2		
	2. Организация уборочных работ	2		
	3. Последовательность уборки номеров	2		
	4. Статус уборки номеров	2		
	5-6. Практическое занятие № 1 Категории номеров гостиничных предприятий	4		
	7-8. Практическое занятие № 2 Движение номерного фонда и определение статуса уборки номеров	4		
Раздел 2. Выполнение уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения		**54/10**		
МДК 03.01 Выполнение работ по профессии горничная				
Тема 2.1. Средства для уборки гостиничных предприятий	**Содержание учебного материала**		ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 КК 1 КК 3	У 3.1.02 У 3.1 04 З 3.1.01 З 3.1.03 З 3.1.04 З 3.1.05 З 3.1.06 З 3.1.07 З 3.1.08 З 3.1.09 З 3.1.10 З 3.1.11 З 3.1.12 Уо 01.02 Уо 01.03 Уо 01.05 Уо 01.06 Уо 01.09 Уо 02.03
	9. Техника для уборки в гостиницах	2		
	10. Инвентарь для уборки в гостиницах	2		
	11. Моющие средства	2		
	12. Продукция индивидуального пользования в гостиницах	2		
	13. Комплектация тележки горничной	2		
	14. Практическое занятие № 3 Подбор техники и уборочного инвентаря для гостиниц	2		
	15. Практическое занятие № 4 Подбор моющих средств для уборки в гостинице	2		
	16. Практическое занятие № 5 Подбор продукции индивидуального пользования для гостиничного предприятия	2		

				Уо 02.07 Зо 01.02 Зо 01.03 Зо 02.02
Тема 2.2 Технология уборки гостиничного предприятия	**Содержание учебного материала**			
	17. Внешний вид и нормы поведения горничных гостиницы	2	ПК 3.1 ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 07	У 3.1.01 У 3.1.02 У 3.1.03 У 3.1.04 У 3.1.05 У 3.1.06 У 3.1.07 З 3.1.01 З 3.1.02 З 3.1.03 З 3.1.04 З 3.1.09 З 3.1.10 З 3.1.11 З 3.1.12 З 3.1.13 З 3.1.14 Уо 01.01 Уо 01.09 Уо 02.01 Уо 02.04 Уо 04.02 Уо 07.01 Уо 07.03 Зо 01.01 Зо 01.06 Зо 02.01 Зо 02.05 Зо 04.01 Зо 07.01 Зо 07.04
	18. Принципы уборки жилых номеров гостиницы	2		
	19. Текущая уборка жилых номеров	2		
	20. Последовательность в процессе уборки	2		
	21. Уборка постели	2		
	22. Уборка ванной комнаты	2		
	23-24. Уборка после выезда гостя, работа с забытыми вещами, работа по устранению технических неисправностей в гостинице	4		
	25. Вечерний сервис, уборка номеров, занятых VIP-гостями, дополнительная уборка	2		
	26. Генеральная уборка	2		
	27. Уборка общественных зон и прилегающей территории	2		
	28. Контроль качества уборки номеров	2		
	29. Практическое занятие № 6 Работа с забытыми вещами гостей	2		
	30. Практическое занятие № 7 Устранение технической неисправности в номере	2		
	31-32-33-34. Консультация	8		
	35. Зачёт	2		
Тематика самостоятельной учебной работы Подготовка к зачету		***2***		
Учебная практика **Виды работ** Ознакомление с номерами различной категории гостиницы, особенностями их оснащения. Разработка правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в гостинице. Разработка стандарта внешнего вида горничных и их поведения при выполнении работ. Выполнение подготовки к уборочным работам. Выполнение уборочных работ в гостинице. Оформление заявки в связи с техническими неисправностями в номерном фонде. Оформление документации при порче имущества гостиницы. Оформление документации и правила обращения с забытыми вещами гостей.		***36***	ПКЗ.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 КК 1 КК 3	Н 3.1.01 Н 3.2.01 У 3.1.01 У 3.1.07 Уо 01.01 Уо 01.09 Уо 02.01 Уо 02.09 Уо 07.01 Уо 07.03 Зо 01.01 Зо 01.06

			Зо 02.01 Зо 02.05 Зо 07.01 Зо 07.04
Производственная практика **Виды работ** Работа горничной и внутренние стандарты обслуживания гостиничного предприятия. Инструктажи перед проведением уборочных работ. Подготовка к проведению уборочных работ. Комплектация гостевого номера. Уборочные работы на гостиничном предприятии. Работа с документацией. Технология работы хозяйственной службы гостиничного предприятия.	***72***	ПК 3.1 ПК 3.2 ОК 01 ОК 02 КК 1 КК 3	Н 3.1.01 Н 3.2.01 У 3.1.01 У 3.1.07 Уо 01.01 Уо 01.09 Уо 02.01 Уо 02.09 Уо 04.02 Уо 07.01 Уо 07.03 Зо 01.01 Зо 01.06 Зо 02.01 Зо 02.05 Зо 04.01 Зо 07.01 Зо 07.04
Промежуточная аттестация	***18***		
Всего	***198***		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет *«Организации деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»*, в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по *специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство*.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 образовательной программы по *специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.*

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных и (или) электронных изданий в качесте основного, при этом список может быть дополнен другими изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

Нормативно-справочная документация

1. Гражданский Кодекс РФ
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей"
3. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями на 28 декабря 2016 года);
4. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения
5. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
6. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Терминология и определения
7. ГОСТ Р 54606-2011. Услуги малых средств размещения. Общие требования
8. ГОСТ Р 54603-2011. Общие требования к обслуживающему персоналу
9. ГОСТ Р 54599-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха
10. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1855 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"
11. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями"
12. Гридин А.Д. «Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / А.Д. Гридин. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2018. – 224 с.;
13. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для нач. проф. образования / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Ляпина. - 8-ое изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 208 с.;

Дополнительные источники

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие для ОУ СПО. – Москва: Академия, 2012 - Режим доступа: https://drive.google.com/file/d/0B8e7cl-UnOuueVBlbGhOWWt3Y0U/view?usp=sharing;

2. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Аль-фа-М: ИНФРА-М, 2011 - Режим доступа: https://drive.google.com/file/d/0B8e7cl-UnOuuU2w4bnFmelRUZWs/view?usp=sharing;
3. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное П86 пособие / коллектив авторов ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014 – Режим доступа: https://drive.google.com/file/d/0B8e7cl-UnOuueE56bTZtVTBtQk0/view?usp=sharing

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1. Выполнение уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения	*- осуществление всех видов уборочных работ в соответствии с профессиональными стандартами обслуживания;* *- соответствие выполнения операций по уборке помещений требованиям стандарта отеля;* *- выполнение требований инструкций и правил техники безопасности при проведении уборочных работ;* *- скорость и техничность выполнения всех видов уборочных работ.*	*Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:* *- на практических занятиях;* *- при выполнении работ на различных этапах учебной и производственной практики;* *- при проведении: зачетов, экзаменов по междисциплинарным курсам, экзамена (квалификационного) по модулю*
ПК 3.2. Планирование, организация и контроль работы	*- осуществление планирования, организации и контроля работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения*	*Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:* *- на практических занятиях;* *- при выполнении работ на различных этапах учебной и производственной практики;* *- при проведении: зачетов, экзаменов по междисциплинарным курсам, экзамена (квалификационного) по модулю*
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	*Обучающийся распознает задачу и/или проблемы в профессиональном и/или в социальном контексте; анализирует задачу и/или проблемы и выделение ее составных частей; выявляет и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составляет план действий; определяет необходимые ресурсы;*	*Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы:* *- на практических занятиях;*

	владеет актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивает результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	*- при проведении: зачетов, экзаменов по междисциплинарным курсам, экзамена (квалификационного) по модулю*
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	*Обучающийся определяет задачи для поиска информации; определяет необходимые источники информации; планирует процесс поиска; структурирует получаемую информацию; выделяет наиболее значимое в перечне информации; оценивает практическую значимость результатов поиска; оформляет результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использует современное программное обеспечение; использует различные цифровые средства для решения профессиональных задач*	*Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях; - при проведении: зачетов, экзаменов по междисциплинарным курсам, экзамена (квалификационного) по модулю*
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	*Обучающийся определяет актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применяет современную научную профессиональную терминологию; определяет и выстраивает траектории профессионального развития и самообразования; выявляет достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентует идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформляет бизнес-план; презентует бизнес-идею; определяет источники финансирования*	*Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях; - при проведении: зачетов, экзаменов по междисциплинарным курсам, экзамена (квалификационного) по модулю*
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и в команде	*Обучающийся организует работу коллектива и команды; взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности*	*Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях; - при проведении: зачетов, экзаменов по междисциплинарным курсам, экзамена (квалификационного) по модулю*
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном	*Обучающийся осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального*	*Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной*

языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	*и культурного контекста*	*программы: - на практических занятиях; - при проведении: зачетов, экзаменов по междисциплинарным курсам, экзамена (квалификационного) по модулю*
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	*Обучающийся осуществляет сохранение окружающей среды, ресурсосбережение, применяет знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действует в чрезвычайных ситуациях*	*Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях; - при проведении: зачетов, экзаменов по междисциплинарным курсам, экзамена (квалификационного) по модулю*
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	*Обучающийся понимает общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвует в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строит простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывает и объясняет свои действия (текущие и планируемые); пишет простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы*	*Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе освоения образовательной программы: - на практических занятиях; - при проведении: зачетов, экзаменов по междисциплинарным курсам, экзамена (квалификационного) по модулю*