

Рабочая программа профессионального модуля **Организация гостиничного сервиса** разработана в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности **43.02.10 «Туризм»**.
Организация-разработчик: Архангельский педколледж

Разработчики: Жемайтис С.К. преподаватель Архангельского педколледжа
Шмелева Л.В. преподаватель Архангельского педколледжа

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ 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 06 « Организация гостиничного сервиса»**

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация гостиничного сервиса» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций¹

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- объяснение сущности и социальной значимости будущей профессии; - наличие положительных отзывов по итогам производственной практики - проявление интереса к будущей профессии через активность в овладении
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- обоснованность постановки цели, выбора содержания, соответствие применения методов и средств решения профессиональных задач; владение приемами самоанализа и самооценки
ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	- адекватность принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях.
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- отбор и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	- целесообразный отбор и эффективное использование информационно-коммуникационных технологий для оптимального обеспечения профессиональной деятельности.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- взаимодействие с участниками образовательного процесса
ОК 7. Ставить цели, мотивировать	- планирование цели, способов мотивации,

¹ В данном подразделе указываются только те компетенции, которые формируются в рамках данного модуля и результаты которых будут оцениваться в рамках оценочных процедур по модулю.

<p>деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p>	<p>организации и контроля деятельности обучающихся</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<p>- самостоятельное и осознанное планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня; владение методами самообразования, самовоспитания и саморазвития</p>
<p>ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности -готовность к смене технологий в профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 10. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)</p>	<p>- готовность к исполнению воинской обязанности с применением полученных профессиональных навыков (для юношей)</p>

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 6.1. Принимать заказ на гостиничные услуги от потребителей и оформлять его, бронировать и вести документацию	Участие в процессе принятия и оформления заявок на бронирование номеров
ПК 6.2. Информировать потребителя о бронировании	Информирование потребителя о бронировании
ПК 6.3. Принимать, регистрировать и размещать гостя	Организация приема, регистрации и размещения гостей
ПК 6.4. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.	Предоставление гостю информацию о гостиничных услугах Самостоятельное участие в выполнении гостиничных услуг
ПК 6.5. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечивать их выполнение	Заключения договоров об оказании гостиничных услуг, обеспечение их выполнения
ПК 6.6. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей	Проведение расчета с гостями, организация отъезда и проводов гостей.
ПК 6.7. Организовывать и контролировать	Самостоятельное участие в предоставлении

работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений	услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений
--	---

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен²:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в результате освоения профессионального модуля должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> - приема заказов на бронирование от потребителей; - выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; - информирования потребителя о бронировании; - приема, регистрации и размещения гостей; - предоставление информации гостям об услугах в гостинице; - заключения договоров - контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); - подготовка счетов и организация отъезда гостей;
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать рабочее место службы бронирования; - оформлять и составлять различные виды заявок и бланков; - вести учет и хранение отчетных данных; - владеть технологией ведения телефонных переговоров; - аннулировать бронирование; - консультировать потребителей о применяемых способах бронирования; - осуществлять гарантирование бронирования различными методами; - использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования; - регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); - информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; - контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); - оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; - поддерживать информационную базу данных о наличии занятых и свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); - составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);

² Берутся сведения, указанные по данному виду деятельности в п. 4.2.

	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - оформлять документы по приёме номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих; - контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
<p>знать</p>	<ul style="list-style-type: none"> - исторические аспекты формирования гостиничного сервиса - типы гостиничных предприятий - правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; - организацию службы бронирования; - виды и способы бронирования; - виды заявок по бронированию и действия по ним; - последовательность и технологию резервирования мест в гостинице; - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов; - правила заполнения бланков бронирования для индивидуальных, компаний, турагентств и операторов; - особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования; - правила аннулирования бронирования; - правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании; - нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; - организацию службы приема и размещения; - стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; - правила приема и регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; - юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; - основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; - виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; - правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям; - принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; - правила работы с информационной базой данных гостиницы - порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

	<ul style="list-style-type: none"> - правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами; - виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг, порядок их оказания; - порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов; - принципы и технологии организации досуга и отдыха; - порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; - правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности; - особенности обслуживания room-service; - правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы; - правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях; - правила организации хранения ценностей проживающих;
--	--

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов - 553

в том числе в форме практической подготовки -313 ч.

Из них на освоение МДК – 373 ч.

в том числе самостоятельная работа - 124 ч.

практики– 144 ч.

производственная – 288 ч.

Промежуточная аттестация _5,6 семестр.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Учебная, часов	Промежуточная	Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося					Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			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	9	10		
ПК 6.1. – 6.7. ОК 01- ОК 09.	Раздел 1. ПМ 06 Освоение процесса организации гостиничного сервиса	469	313	157	1	156	20	-		180	
	Производственная практика	180								180	
	Всего:	649	313	157	1	156	20	-		-	

2.2.Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Код компетенций	
1	2	3	4	
Раздел 1. Освоение процесса организации гостиничного сервиса		313		
МДК 06. 01 Организация деятельности служб бронирования, приема, размещения, обслуживания выписки гостей		313		
Тема 1.1. Исторические аспекты формирования гостиничного сервиса	Содержание		30	
	1.	Сущность гостиничного сервиса. Основные аспекты гостеприимства: гость и его потребности, средство размещения, гостиница, гостиничные услуги и их свойства.	15	ОК1-9, ПК6.2- ПК6.4
	2.	Этапы развития гостеприимства в мире и в России. Зарождение гостиничных услуг в Древнем мире. Влияние политических, экономических и социально – культурных факторов на развитие гостиничных услуг в Средние века. Причины появления гостиничных предприятий на Руси.		
	3.	Гостиничный сервис в 19- 20 веках. Опыт великих реформаторов мировой гостиничной индустрии в развитие сервисных технологий. Воздействие политических и социально- экономических факторов на развитие гостиничного хозяйства в СССР и России «переходного» периода.		
	Практические занятия		15	ОК1-9, ПК6.1- ПК6.7
	1.	Составление теста «Гостеприимство в Древнем мире»		
2.	Выступление с докладами-презентациями «Описание			

		средневековых гостиниц в литературных произведениях»		
	3.	Оформление хроно-таблицы «Особенности истории развития гостиничных предприятий в России и мире»		
Тема 2. Гостиничный сервис на современном этапе	Содержание		54	ОК1-9, ПК6.1-6.7
	1.	Структура мирового гостиничного хозяйства. Экономическая и географическая структура гостиничного хозяйства. Современное гостиничное хозяйство в России. Современные тенденции мирового гостиничного комплекса. Модели развития гостиничного сервиса.	28	
	2.	Типология, инновации и классификация гостиничных предприятий. Отличительные характеристики гостиничных предприятий различных типов. Экзотические отели. Таймшер – как вид клубного гостиничного сервиса. Хостел – гостиничный сервис для молодёжи. Сельские гостевые дома. Мировые системы классификации гостиниц по звёздам. Классификация гостиниц России (без номерного фонда). Классы обслуживания.		
	3.	Гостиничные цепи Наиболее известные гостиничные сети (Accorgroup, Radisson, Best Western, Hyatt, Marriott, Hilton): принципы работы, география, типы гостиничных цепей		
	Практические занятия		26	
	1	Определение особенностей факторов спроса на гостиничные предприятия		
	2	Выявление инновационных форм и технологий гостиничного сервиса		
	3	Проведение анализа отличительных особенностей гостиничных цепей		
	4	Выявление особенностей гостиничных предприятий		
	5	Выявление особенностей хостелов		
Тема 3. Особенности средств размещения в России	Содержание		18	
	1.	Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации	10	ОК1-9, ПК6.1-

		Права и обязанности исполнителя услуг, условия установления оплаты за размещение, порядок предоставления услуг, требования к качеству и объёму гостиничных услуг, платные и бесплатные услуги, ответственность исполнителей гостиничных услуг перед потребителем.		ПК6.7
	2.	Классификация номерного фонда в Российской Федерации Основные понятия. Особенности номеров и классификационные требования к номерному фонду. Характеристика номерного фонда в зависимости от специфики гостиничного предприятия		
	3.	Финансово– хозяйственная и организационная структура гостиницы Хозяйственная структура. Структура доходов и расходов. Структура основных и дополнительных услуг. Службы первого и второго уровня: особенности и обзорная характеристика		
	Практические занятия		8	
	1.	Определение особенностей предоставления гостиничных услуг в РФ, согласно правилам, утвержденных Постановлением Правительства РФ		
	2.	Определение и характеристика видовой структуры и номерного фонда гостиничных предприятий Архангельской области		
	3.	Определение категории номера в зависимости от характеристик		
Тема 4. Условия бронирования номеров	Содержание		22	
	1.	Условия бронирования Структура службы бронирования. Техническое обеспечение рабочего места сотрудников службы бронирования. Телекоммуникационные технологии резервирования системы компьютерного резервирования Apollo, Galileo. Отечественные системы распределения и интернет резервирования. Преимущества On-line бронирования. Альтернативные каналы бронирования: характеристика источников получения запросов на бронирование номеров: личное обращение, телефон, факс, почта, интернет.	11	ОК1-9, ПК6.1- ПК6.6

	2.	Особенности отношений между гостиницами и турбюро. Международная гостиничная конвенция. Международный Кодекс отношений между гостиницами и турбюро.		
	Практические занятия		11	OK1-9, ПК6.1-ПК6.5
	1.	Определение и оценка роли службы бронирования в деятельности гостиницы		
	2.	Выявление особенностей международных и отечественных систем бронирования гостиниц		
	3	Решение ситуационных задач резервирования гостиничных номеров		
Тема 5. Технология и документационное обеспечение бронирования	Содержание		16	
	1.	Типы бронирования. Гарантированное, негарантированное бронирование, овербукинг (сверхбронирование) Приём и оформление заказов на бронирование. Последовательность и технология резервирования мест в гостинице..	10	OK1-9, ПК6.1-ПК6.6
	2.	Учёт номерного фонда гостиницы. Изменения и аннуляция бронирования. Ведомость движения номерного фонда. Основные показатели продаж. Профессиональная этика сотрудников службы бронирования		
	Практические занятия		6	OK1-9, ПК6.6
	1.	Составление и оформление бланков подтверждения и отказа бронирования для различных категорий.		
	2.	Расчет средней загрузки номерного фонда, средней стоимости номера		
	3	Решение ситуационных задач резервирования гостиничных номеров		
Тема 6. Прием и размещение гостя	Содержание		16	
	1.	Организационная структура службы приёма и размещения. Штат сотрудников службы приёма и размещения. Ночной аудит. Процедура встречи и размещение гостя гостей. Условия и юридические аспекты регистрации клиента.	8	OK1-9, ПК6.3-ПК6.5.
	2.	Порядок встречи, приёма, регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Встреча гостей, виды встреч.		

		Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера. Демонстрация и назначение номера Особенности приема, регистрации и поселения VIP гостей. Общение с «трудными клиентами»		
	Практические занятия		8	
	1.	Оформление документации при регистрации и размещении гостя		
	2.	Разработка модели карточки гостя		
	3	Работа с жалобами и разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема и размещения гостей.		
Тема 7. Выезд и выписка гостя	Содержание		13	
	1.	Расчет оплаты за проживание. Процедура выписки. Наличный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления. Безналичный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления. Формы расчетов платёжными документами в сфере гостиничного сервиса. Ранний выезд. Поздний выезд. Трансфер, поднос багажа	6	OK1-9, ПК6.4- ПК6.6.
	2.	Виды международных платёжных систем, дорожных чеков, еврочеков, пластиковых карт, реквизиты платёжных документов. Способы оплаты за проживания.		
	Практические занятия		7	
	1.	Расчет стоимости проживания в зависимости от расчетного часа		
	2.	Составление и обработка писем-заявок на размещение в гостинице, в т. ч. на иностранном языке. Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей.		
	3	Решение ситуационных задач при выписке из гостиничных номеров		

Тема 8. Технология обслуживания номерного фонда	Содержание		20	
	1.	Организация работы хозяйственной службы. Функции службы. Персонал и должностные обязанности, квалификационные требования. Режим работы. Виды рум-сервиса.	12	ОК1-9, ПК6.4-ПК65, ПК6.7
	2.	Организация уборки номеров. порядок уборки, объём работ, временные затраты. Техника безопасности при уборке номеров.		
	Практические занятия		8	
	1.	Определение особенностей труда горничных		
	2.	Анализ соблюдения правил техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ на примере зарубежных гостиниц.		
3	Решение ситуационных задач . связанных с уборкой номеров			
Тема 9. Виды обслуживания гостей: организация питания	Содержание		40	
	1.	Классификация туристских предприятий питания: по типу, виду. Собственности, месту расположения, форме обслуживания, категории, ассортимент.	20	ОК1-9, ПК6.4, ПК6.5, ПК6.7
	2.	Комплекс предприятий питания на территории отеля. Метрдотель. Официанты: функциональные обязанности. Структура и штат предприятий питания		
	3.	Виды питания в гостиничном комплексе. Системы питания, Типы меню. Национальные вкусовые предпочтения. Организация питания в санаториях. Кейтеринг.		
	4.	Организация питания в номерах. Пользование мини-баром. Доставка напитков и блюд в номер. Способы заказа.		
	Практические занятия		20	
	1.	Разновидности организации досуга и отдыха в зависимости от категории и назначения гостиницы.		
	2.	Общие правила и приемы подачи блюд и напитков.		
	3.	Анализ организации питания клиентов в гостиницах Архангельска		
	Тема 10. Виды обслуживания гостей: дополнительные услуги	Содержание		33
1.		Телекоммуникационные услуги и услуги АТС в отеле.	13	ОК1-9,

		Организация побудки гостей Услуги кабельного телевидения. Внутренняя телефонная связь, международные переговоры.		ПК6.4- ПК6.5, ПК6.7
	2.	Услуги бизнес – центра и сервисного бюро. Оздоровительные и медицинские услуги. Организация досуга и отдыха		
	Практические занятия		20	
	1.	Анализ разновидностей организации досуга и отдыха в зависимости от категории и назначения гостиницы.		
	2.	Подготовка презентаций «Разновидности организации досуга и отдыха».		
	3.	Выявление основных и дополнительных услуг в гостинице и их связи с персональными услугами.		
	4.	Составление памятки гостю «Услуги бизнес-центра»		
Тема 11. Обеспечение качества обслуживания	Содержание		34	
	1.	Структура качества гостиничного комплекса Базовое, требуемое и желаемое качество. Критические, приносящие удовлетворение и нейтральные показатели качества обслуживания	14	ОК1-9, ПК6.1-ПК 6.7
	2.	Комфорт – ключевое понятие качества обслуживания Психологический комфорт, экономический комфорт, информационный и эстетический комфорт в гостиничных комплексах. Особенности восприятия комфорта туристами разных национальностей. Классификация групп туристов в гостиницах. Шкала потребностей туристов.		
	3.	Инновации процесса обслуживания гостей. Внедрение новых услуг. Виды «комплиментов». Особенности обслуживания постоянных клиентов, молодоженов. Vip-клиентов		
	Практические занятия		20	
	1.	Порядок и организация оказания различных видов «комплиментов» в зависимости от категории гостиницы.		
	2.	Подготовка презентаций «Виды «комплиментов», «Персональные и сопутствующие услуги».		

	3.	Составление словаря профессиональных терминов.		
	4.	Исследования сайтов зарубежных отелей, анализ отзывов клиентов		
	5.	Анализ сайтов отечественных отелей		
	6.	Создание авторских «комплиментов» от отеля		
Тема 12. Обеспечение безопасности в гостиничном комплексе	Содержание		16	
	1.	Служба безопасности в отеле Потребности гостей в безопасности. Организационные формы штата службы безопасности (штатные и наёмные сотрудники). Нормы и требования к профессиональной подготовке сотрудников службы безопасности. Функции службы безопасности. Обеспечение сохранности личного имущества гостей Организация камеры хранения. Виды сейфов в отеле, плюсы и минусы сейфов в номере и на ресепшн. Особенности хранения ценностей в депозитных ячейках.	8	ОК1-9, ПК6.1- ПК6.7
	Практические занятия		8	
	1.	Обоснование необходимости обеспечения безопасности в гостинице		
	2.	Составление перечня опасностей и характеристика мер по обеспечению безопасности гостей отеля		
Обязательная внеаудиторная учебная нагрузка по курсовой работе (проекту)			1	

<p>Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Отбор и структурирование содержания лекций Разработка проектов и подготовка презентаций Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно данному разделу. Составление словаря профессиональных терминов. Решение ситуационных задач по теме. Подготовка конспекта «Описание античных и средневековых гостиниц в литературных произведениях» Подготовка мультимедиа-проекта «Особенности истории развития гостиничных предприятий в России и в мире» Составление каталога «Особенности гостиничных предприятий различной типологии и классификации» Составление каталога «Схемы и характеристики структуры различных систем управления в гостиничном бизнесе» Составление каталога «Нормативно – правовое обеспечение отечественного и международного гостиничного бизнеса» Подготовка мультимедиа-проекта «Причины проблем обеспечения загрузки номерного фонда гостиничных предприятий» Презентации «Использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования» Подготовка схемы организационной структуры службы приема и размещения. Подготовка рефератов «Reception» как «front office» отеля». Составление словаря профессиональных терминов. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы Подготовка презентаций «Процесс обслуживания в гостинице» Подготовка презентаций «Разновидности организации досуга и отдыха». Подготовка сообщений по правилам делового этикета. Подготовка рефератов «Униформа как часть фирменного стиля гостиницы». Составление словаря профессиональных терминов. Подготовка сообщений «Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ» Разбор отзывов гостей туристско – гостиничных комплексов, размещённых на сайтах отечественных и зарубежных отелей</p>		
<p>Производственная практика Виды работ 1. Ознакомление с рабочим местом службы бронирования 2. Составление необходимой документации при бронировании 3. Формирование предварительного заказа на места и номера в гостинице</p>	22	

<ul style="list-style-type: none"> 4. Ознакомление с профессиональным программным обеспечением процесса бронирования 5. Участие в бронировании 6. Оформление бланков специального назначения 7. Информирование потребителя о бронировании 8. Ознакомление с деятельностью службы приема и размещения 9. Изучение взаимосвязи службы приема и размещения с другими службами 10. Представление информации гостям об услугах в гостинице. 11. Изучения опыта заключения договора 12. Участие в подготовке счетов и организации отъезда гостя. 13. Участие в работе службы room-service 14. Участие в организации и контроле уборки номеров. 15. Участие в оформлении документов по приемке номера и переводе гостей из одного номера в другой 		
--	--	--

<p style="text-align: center;">Примерная тематика курсовых работ (проектов)</p> <p>Примерная тематика курсовых работ (проектов)</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Особенности управления конфликтами при обслуживании гостей в процессе проживания. 2. Организация контроля качества гостиничных услуг в процессе проживания. 3. Организация работы служб «фронт-офиса» гостиницы. 4. Организация работы служб «бэк-офиса» гостиницы. 5. Организация питания в гостиницах. 6. Организация предоставления основных услуг в гостинице. 7. Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице. 8. Организация предоставления экстравагантных дополнительных услуг в гостинице. 9. Организация транспортного обслуживания в гостиницах. 10. Особенности обслуживания в отелях класса «пять звезд» в процессе проживания. 11. Особенности обслуживания в отелях экономического класса. 12. Особенности обслуживания в отелях среднего класса. 13. Особенности обслуживания в курортных гостиницах. 		
---	--	--

<p>14. Особенности обслуживания в пансионатах, санаториях и домах отдыха.</p> <p>15. Организация работы службы досуга и развлечений (анимации).</p> <p>16. Интерьер гостиницы как фактор качества обслуживания гостей в процессе проживания.</p> <p>17. Технология выполнения различных видов уборочных работ с применением современных технических средств и материалов.</p> <p>18. Организация работы службы room-service.</p> <p>19. Обеспечение безопасности гостей в процессе проживания.</p> <p>20. Организация работы Бизнес-центра.</p> <p>21. Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности персонала гостиницы в процессе обслуживания гостей.</p> <p>22. Организация хранения личных вещей гостей в процессе проживания.</p> <p>23. Персонал как ключевой фактор в организации обслуживания гостей в процессе проживания.</p>		
Всего:	649	
Итоговый контроль:		
Дифференцированный зачет МДК 06.01		
Экзамен квалификационный по ПМ 06		
Производственная практика ПМ06		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета «Организация гостиничного сервиса»

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: № 207

30 посадочных мест (столы письменные, стулья с сиденьями и спинками), рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя), доска аудиторная двухсторонняя

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа-проектор, экран, электронные видеоматериалы.

Наглядные пособия:

- Мультимедийные проекты «Причины зарождения гостиничных предприятий в Древнем мире», «Особенности гостеприимства в Средневековье», «Индустрия гостеприимства в 18 – 20 веках», «Лидеры индустрии гостеприимства», «Обеспечение безопасности в гостиничном комплексе», «Анимационные услуги в отеле»
- Схемы «Структура гостиничного хозяйства: службы первого и второго уровня» и «Цикл обслуживания гостей в отеле»
- Рекламные буклеты и фотографии мест туристского назначения, объектов размещения, питания.

4. Другие средства обучения:

- комплект бланков специальной документации (*ведомости движения номерного фонда, подтверждение бронирования, отказ бронирования, анкета Ф №5, бланки расчёта и выписки гостя, изменений бронирования, аннуляции бронирования, раннего расчёта, соглашений о гарантии бронирования, документов на предоставление дополнительных платных услуг гостиничного комплекса: листы заказа автомобилей, услуги «Побудка», информ-листочков о пребывании гостей в номере клиента, актов о порче имущества; общего счёта за услуги гостиницы; расписки о выплате клиенту разницы стоимости номера, бланка передачи выручки по смене и др.*)
- комплект учебно-методической документации (*Требования классификации гостиничных предприятий с номерным фондом менее 50 номеров» Требования классификации гостиничных предприятий с номерным фондом менее 50 номеров» Требования классификации гостиничных номеров; Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, Международные гостиничные правила, образцы Соглашений между гостиницей и туроператором/ турагентом и пр.*)

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику по ПМ 06.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники

Учебники и учебные пособия:

Кондакчян А.Р. Технологии и организация деятельности службы приема и размещения в гостинице и пути её совершенствования (на примере ООО Славянская гостиница и Деловой Центр) / А.Р. Кондакчян .— М. : ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013
<http://www.rucont.ru/efd/218170?cldren=0>

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. - М.: Академия, 2012
2. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. 7-е изд., стер. - М.: Академия, 2019. - 240 с.

. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. - М. Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. - 304 с.

4. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм. - М. : Альфа-м:ИНФРА-М, 2012. - 224 с.

5. Медлик С. Гостиничный бизнес. Пер. с англ. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. - 239с. - (Зарубежный учебник).

6. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса. - 2-е изд. - Ростов н/Д. : Феникс, 2010. - 380 с.

Дополнительные источники

Учебники и учебные пособия:

Никоненкова, Д.А. Технология работы службы пронирования и пути её сов-решенствования (на примере ЗАО гостинично-офисного комплекса Спутник) / Д.А. Никоненкова.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013 <http://www.rucont.ru/efd/218184?cldren=0>

1. Корнев Н.В. Технология гостиничного сервиса.- М.: Академия, 2011

2. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.- М.: Академия, 2012

3. Резник Г.А., Маскаева А.И. Сервисная деятельность.- М.: ИНФРА-М, 2013

4. Романович Ж.А. Сервисная деятельность. - М.: Дашков и К, 2013

Нормативные акты:

1. Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. / Российская газета. – 1993. – 25 декабря. Официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 01.07.2020. / Российская газета. – 2020. – 04июля.

2. Федеральный закон «Об основах туристкой деятельности в Российской Федерации» от 30.07.2010 № 242-ФЗ / Российская газета. – 2010. – 9 февраля.

3. Постановление Правительства Российской Федерации «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 25 апреля 1997 г. (с добавлениями и изменениями от 18 ноября 2020 года № 1853).

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 6.1. Принимать заказ на гостиничные услуги от потребителей и оформлять	-определение потребностей гостя в условиях размещения - точность и правильность	<u>Текущий контроль:</u> <i>Тема3.</i>

<p>его, бронировать и вести документацию.</p>	<p>оформления заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, через Интернет, центральную систему бронирования,, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языках;</p> <ul style="list-style-type: none"> - полнота предоставляемой гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости; об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле; об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях; - правильность применения базы данных постоянных гостей при приеме заявки на резервирование номера; - грамотность и точность регистрации и ведения учёта принятых заявок на резервирование номеров - правильность внесения данных заказа в автоматизированную гостиничную систему; ; - правильность внесения изменения в заказ на бронирование и перебронирование номера; - грамотность обоснования аннулирования бронирования; 	<p><i>Практические занятия 3,4</i></p> <p><i>- защита практического задания</i></p> <p><i>Тема 4.</i></p> <p><i>Практические занятия 1-2</i></p> <p><i>-защита практического задания</i></p> <p><i>Итоговый контроль:</i></p> <p><i>- защита курсового проекта</i></p> <p><i>- экспертная оценка деятельности студента на производственной практике</i></p> <p><u><i>Итоговый контроль:</i></u></p> <p><i>МДК.06.01- диф.зачет</i></p> <p><i>ПМ.06 - экзамен</i></p>
<p>ПК 6.2. Информировать потребителя о бронировании</p>	<ul style="list-style-type: none"> - грамотность ведения телефонных переговоров; - правильность использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования 	<p><u><i>Текущий контроль:</i></u></p> <p><i>Тема 3.</i></p> <p><i>Практическое занятие 2</i></p> <p><i>- защита практического задания</i></p> <p><i>Тема 4.</i></p> <p><i>Практическое занятие 4</i></p>

		<p>- защита практического задания</p> <p>Тема 5</p> <p>Практическое занятие 4</p> <p>- защита практического задания</p> <p><i>Итоговый контроль:</i></p> <p>- защита курсового проекта</p> <p>- экспертная оценка деятельности студента на производственной практике</p> <p><u>Итоговый контроль:</u></p> <p><i>МДК.06.01- экзамен</i></p> <p><i>ПМ.06 - экзамен</i></p>
<p>ПК 6.3. Принимать, регистрировать и размещать гостя</p>	<p>- точность и правильность процедуры приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей и др.;</p> <p>- правильность регистрации гостей (VIP-гости, группы, корпоративные гости, иностранные граждане);</p> <p>- правильность и грамотность заполнения анкеты/регистрационной карточки гостя, уведомления о прибытии иностранного гражданина и лица без гражданства при регистрации гостей в гостинице;</p> <p>- грамотное общение с гостями на русском и иностранном языках в процессе регистрации и размещения гостей в гостинице</p>	<p><u>Текущий контроль:</u></p> <p>Тема 1.</p> <p>Практическое занятие 2</p> <p>- защита практического задания</p> <p>Тема 2.</p> <p>Практическое занятие 2</p> <p>- защита практического задания</p> <p>Тема 3</p> <p>Практическое занятие 1</p> <p>- защита практического</p>

		<p>задания.</p> <p><i>Итоговый контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - защита курсового проекта - экспертная оценка деятельности студента на производственной практике <p><u>Итоговый контроль:</u></p> <p><i>МДК.06.01- экзамен</i></p> <p><i>ПМ.06 - экзамен</i></p>
<p>ПК 6.4. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - правильность информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; -точность и правильность изложения нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц при приёме, регистрации и размещении гостей; - полнота демонстрации основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей; - грамотное общение с гостями в процессе предоставления услуг гостям в гостинице 	<p><u>Текущий контроль:</u></p> <p>Тема 2.</p> <p>Практическое занятие 1-5</p> <ul style="list-style-type: none"> - защита практического задания <p>Тема 3.</p> <p>Практическое занятие 1</p> <ul style="list-style-type: none"> - защита практического задания <p>Тема 6</p> <p>Практическое занятие 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - защита практического задания <p>Тема 9</p> <p>Практическое занятие 1.3</p> <ul style="list-style-type: none"> - защита практического

		<p>задания.</p> <p>Тема 10</p> <p>Практическое занятие 3-4</p> <p>- защита практического задания</p> <p>Тема 11</p> <p>Практическое занятие 2</p> <p>- защита практического задания</p> <p><i>Итоговый контроль:</i></p> <p>- защита курсового проекта</p> <p>- экспертная оценка деятельности студента на производственной практике</p> <p><u>Итоговый контроль:</u></p> <p><i>МДК.06.01- экзамен</i></p> <p><i>ПМ.06 - экзамен</i></p>
<p>ПК 6.5. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечивать их выполнение</p>	<ul style="list-style-type: none"> - точность и грамотность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; - правильность составления итоговой отчётности по истекшему дню; - контролирование оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) 	<p><u>Текущий контроль:</u></p> <p>Тема 6.</p> <p>Практическое занятие 2-3</p> <p>- защита практического задания</p> <p>Тема 9.</p> <p>Практическое занятие 2, 4</p> <p>- защита практического задания</p>

		<p>Тема 10</p> <p>Практическое занятие =1,2</p> <p>- защита практического задания</p> <p>Тема 11</p> <p>Практическое занятие 3-5</p> <p>- защита практического задания.</p> <p><i>Итоговый контроль:</i></p> <p>- защита курсового проекта</p> <p>- экспертная оценка деятельности студента на производственной практике</p> <p><u>Итоговый контроль:</u></p> <p><i>МДК.06.01- экзамен</i></p> <p><i>ПМ.06 - экзамен</i></p>
<p>ПК 6.6. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей</p>	<ul style="list-style-type: none"> - точность и грамотность оформления установленной документации, в т. ч. счетов гостей, внесения исправлений в оформленный гостевой счёт; - правильность производства расчётов с гостями, в т. ч. с учётом скидок; - точность и грамотность оформления выезда гостей и возврата предварительной оплаты проживания при досрочном выезде; - правильность занесения информации о выезде гостей в автоматическую гостиничную программу и клиентскую 	<p><u>Текущий контроль:</u></p> <p>Тема 7.</p> <p>Практическое занятие 1-4</p> <p>- защита практического задания</p> <p><i>Итоговый контроль:</i></p> <p>- защита курсового проекта</p> <p>- экспертная оценка деятельности студента на</p>

	<p>базу данных; - грамотность общения с гостями на русском и иностранном языках при выписке гостя</p>	<p><i>производственной практике</i></p> <p><u>Итоговый контроль:</u></p> <p><i>МДК.06.01- экзамен</i></p> <p><i>ПМ.06 - экзамен</i></p>
<p>ПК 6.7. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений</p>	<p>- качество уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования; - оценка готовности номеров к заселению; - точность и грамотность оформления документов по приёмке номеров и переводу гостей из одного номера в другой; - оценка соблюдения стандартов и качества обслуживания гостей; - оценка грамотности общения на иностранном языке в процессе обслуживания гостя; - оценка техники и приёмов эффективного общения с гостями, деловыми партнёрами и коллегами; - оценка приёмов саморегулирования поведения в процессе межличностного общения; - оценка эффективности при обеспечении соблюдения техники безопасности при работе с инвентарём и оборудованием;</p>	<p>Тема 6.</p> <p>Практическое занятие 1</p> <p>- защита практического задания</p> <p>Тема 8.</p> <p>Практическое занятие 1.3</p> <p>- защита практического задания</p> <p>Тема 11</p> <p>Практическое занятие 1,2</p> <p>- защита практического задания</p> <p><i>Итоговый контроль:</i></p> <p>- защита курсового проекта</p> <p>- экспертная оценка деятельности студента на производственной практике</p> <p><u>Итоговый контроль:</u></p> <p><i>МДК.06.01- экзамен</i></p> <p><i>ПМ.06 - экзамен</i></p>

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<p>- объяснение сущности и социальной значимости будущей профессии;</p> <p>- наличие положительных отзывов по итогам производственной практики - проявление интереса к будущей профессии через активность в овладении</p>	<p><u>Текущий контроль:</u></p> <p>– экспертная оценка в процессе производственной практики и на практических занятиях</p> <p>– отзывы руководителей практики, руководителей турфирм</p> <p><u>Итоговый контроль:</u></p> <p>отзывы обучающихся по итогам практики</p> <p>– анкетирование работодателей</p>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<p>- обоснованность постановки цели, выбора содержания, соответствие применения методов и средств решения профессиональных задач; владение приемами самоанализа и самооценки</p>	<p><u>Текущий контроль:</u></p> <p>– экспертная оценка в процессе производственной практики и на практических занятиях</p> <p>отзывы руководителей практики, руководителей турфирм</p> <p><u>Итоговый контроль:</u></p> <p>отзывы обучающихся по итогам практики</p>
<p>ОК 3. Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях</p>	<p>- адекватность принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях.</p>	<p><u>Текущий контроль:</u></p> <p>решение ситуационных задач;</p> <p>- наблюдение и оценка</p>

		<p><i>на практических, занятиях и в процессе производственной практики</i></p> <p><u>Итоговый контроль:</u></p> <p><i>анкетирование работодателей</i></p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>- отбор и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p><u>Текущий контроль:</u></p> <p><i>решение ситуационных задач</i></p> <p><i>-решение поисковых задач</i></p> <p><i>экспертное наблюдение и оценка на практических, лабораторных занятиях и в процессе учебной и производственной практик</i></p> <p><u>Итоговый контроль:</u></p> <p><i>отзывы обучающихся по итогам практики</i></p> <p>-</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности</p>	<p>- целесообразный отбор и эффективное использование информационно-коммуникационных технологий для оптимального обеспечения профессиональной деятельности.</p>	<p><u>Текущий контроль:</u></p> <p><i>презентация методических разработок</i></p> <p><i>- оценка планов-конспектов экскурсий</i></p> <p><i>- отзывы руководителей практики, руководителей турфирм</i></p> <p><u>Итоговый контроль:</u></p>

		<i>анкетирование работодателей</i>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение,</p> <p>эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>- взаимодействие с участниками образовательного процесса</p>	<p><i>экспертное наблюдение и оценка на практических, лабораторных занятиях и в процессе учебной и производственной практик</i></p> <p><u>Итоговый контроль:</u></p> <p><i>отзывы обучающихся по итогам практики</i></p>
<p>ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных,</p> <p>организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p>	<p>- планирование цели, способов мотивации, организации и контроля деятельности обучающихся</p>	<p><u>Текущий контроль:</u></p> <p><i>экспертное наблюдение и оценка на практических, лабораторных занятиях и в процессе учебной и производственной практик</i></p> <p><u>Итоговый контроль:</u></p> <p><i>анкетирование работодателей</i></p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно</p>	<p>- самостоятельное и осознанное планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня; владение методами самообразования, самовоспитания и саморазвития</p>	<p><i>-оценка уровня самообразования обучающихся</i></p> <p><u>Итоговый контроль:</u></p> <p><i>отзывы обучающихся по итогам практики</i></p>

<p>планировать повышение квалификации.</p>		
<p>ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>- проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности -готовность к смене технологий в профессиональной деятельности</p>	<p><u>Текущий контроль:</u> <i>-оценка лабильности обучающихся в профессиональной деятельности</i></p>