

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ**

СОДЕРЖАНИЕ

1.ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
1.1. Область применения рабочей программы	4
1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля	4
1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля	5
2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3.1. Тематический план профессионального модуля	6
3.2. Содержание по обучению в профессиональном модуле	7
4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	12
4.2. Информационное обеспечение обучения	12
4.3. Общие требования к организации образовательного процесса	14
4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса	15
5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида деятельности (ВД) Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих - 25627 Портье и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 5.1. Знать и соблюдать стандарты работы.

ПК 5.2. Владеть правилами этикета при общении с гостями и коллегами.

ПК 5.3. Обслуживать и проявлять заботу о гостях.

ПК 5.4. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 5.5. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 5.6. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- взаимодействия со службами номерного фонда, питания и другими службами гостиничного комплекса;
- приёма, регистрации и размещения гостей;
- информирования гостей об услугах в гостинице;
- подготовки счетов и организация отъезда гостей;
- приема заказов на бронирование от потребителей;
- информирования потребителя о бронировании;
- аннулирования бронирования.

уметь:

- вести информационную базу службы приема и размещения;
- осуществлять работу по заезду, выезду и расчетам с гостями;
- отслеживать баланс по депозиту, за платные услуги;
- применять современные средства коммуникаций и офисное оборудование, установленные на рабочем месте;
- пользоваться телефоном, факсом, персональным компьютером;
- владеть навыками работы с системами программного обеспечения и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет;
- вести работу с почтой и сообщениями;
- работать с претензиями гостей и отвечать на их вопросы;
- контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы).

знать:

- законы и нормативно- правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы, регулирующие сферу обслуживания;
- правила предоставления гостиничных услуг;
- теорию межличностного общения;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности;

- правила приема и обслуживания гостей;
- правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах;
- порядок бронирования номеров гостиницы;
- правила эксплуатации контрольно-кассовых машин;
- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера;
- правила использования файловой системы;
- телефоны вызова служб экстренной помощи при чрезвычайных ситуациях;
- систему сейфового хранения ценностей гостей и систему депозитных ячеек;
- правила расчета с гостями при их отъезде;
- организацию деятельности служб гостиниц;
- систему охранной сигнализации и правила работы с ней.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 276 часов, в том числе:

объем образовательной программы – 276 часов, включая:

объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 254 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 0 часов;

промежуточной аттестации – 12 часов;

учебной практики – 36 часа;

производственной практики (по профилю специальности) – 72 часа.

2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих - Рабочая профессия 25627 Портье, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1.	Знать и соблюдать стандарты работы.
ПК 5.2.	Владеть правилами этикета при общении с гостями и коллегами.
ПК 5.3.	Обслуживать и проявлять заботу о гостях.
ПК 5.4.	Принимать, регистрировать и размещать гостей.
ПК 5.5.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
ПК 5.6.	Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06.	. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения;
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Объем образовательной программы			Самостоятельная работа обучающегося, часов		Учебная, часов	Производственная часов
			Всего, часов	в т.ч. практические занятия, часов	в т.ч. лекции, часов	Всего, часов	в т.ч. курсовая работа, часов		
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11
ПК 5.1-5.6	МДК 05.01. Рабочая профессия (25627 Портье)	162	156	52	104			-	-
ПК 5.1-5.6	Учебная практика УП.05	36						36	-
ПК 5.1-5.6	Производственная практика ПП.05	72						-	72
	Всего:	276	144	52	104		-	72	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Осваиваемые элементы компетенции
1	2	3	4
Раздел 1. Выполнение работ по одной и ли нескольким профессиям рабочих, должностям служащих			
МДК 05.01 Рабочая профессия (25627 Портье)		330	
Тема 1. Современное состояние и развитие гостиничного дела	Содержание	10	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ПК 5.1.
	1. Сфера гостеприимства, основные понятия. Гостиничный бизнес, его место в современном туризме. Гостиничный рынок России, международные гостиничные сети и независимые гостиницы.	2	
		2	
	2. Общие положения и нормативные документы, регламентирующие предоставление гостиничных услуг в РФ. Основные термины, использующиеся в гостиничном деле. Категории гостиниц и единиц номерного фонда	2 2 2	
	Практические занятия	4	ПК 5.1. ОК 3
	1. Перечень терминов, используемый в службе приема и размещения. Применение на практике.	2	
	2. Нормативные документы, используемые для работы службой размещения. Применение на практике.	2	
Самостоятельная работа. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, тестов, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы (конспектирование, доклады, рефераты): 1.«История развития гостиничного бизнеса в г. Сочи». 2.Составить список гостиниц г. Сочи в соответствии с классификацией. 3. Нормативные документы, регулирующие развитие гостиничного сервиса .		4	
Тема 2. Организация деятельности гостиничного предприятия	Содержание	6	ПК 5.5. ОК 4.
	1. Классификация гостиниц по функциональному назначению. Службы и структуры, используемые в организации деятельности гостиничного предприятия. Классификация и виды питания, применяемые в гостиничном деле.	2 2 2	
		2	
	Практические занятия	8	ОК 2.
	1. Классификация гостиниц по функциональному назначению.	2	
	2. Классификация гостиниц (по типам ОСУ)	2	

	3.	Построение концепции оригинального гостиничного предприятия для своего региона	2	
	4.	Организация деятельности гостиничного предприятия. Обобщение по теме.	2	
Самостоятельная работа. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, тестов, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы (конспектирование, доклады, рефераты):			4	
1. Подготовка рефератов о сетевых гостиничных предприятиях г. Сочи				
2. Доклады о категориях номеров повышенной комфортности.				
3. Доклады о системах и видах питания применяемых в гостиничных предприятиях города.				
Тема 3. Основные службы гостиничного предприятия.	Содержание		14	ПК 5.5. ПК 5.1. ОК 1 ОК 4
	1.	Основные и дополнительные службы гостиничного предприятия, характеристика.	2	
		Функции и состав службы по организации бронирования и продаж услуг.	2	
		Функции и состав службы приема и размещения гостей.	2	
		Функции и состав службы по обслуживанию и эксплуатации номерного фонда.	2	
		Функции и состав службы питания.	2	
		Функции и состав службы инженерно - технической служба отеля.	2	
		Административная служба (кадровая, расчетов, юридическая, стандартов)	2	
		Анимационная служба. Служба безопасности отеля. Дополнительные службы отеля.	2	
	Практические занятия		10	ПК 5.3. ПК 5.2. ОК 1.ОК 2.
	1.	Изучение и анализ требований к обслуживающему персоналу гостиниц в конкретных ситуациях.	2	
2.	Технология производственных процессов в гостинице .	2		
3.	Организация работы дополнительной службы в отеле.	2		
4.	Ситуационные задачи. Взаимодействие различных служб в отеле.	2		
5.	Ситуационные задачи. Решение ситуаций возникающих между службами отеля.	2		
Самостоятельная работа			8	
Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:				
1. Реферат по описанию функций и составу службы приема и размещения.				
2. Доклад по описанию функциональных обязанностей службы номерного фонда.				
3. Доклад о взаимодействии службы размещения и питания.				
4. Реферат о взаимодействии инженерно-технической службы и СПиР.				
5. Доклад о составе административной службы. Составить структуру службы.				
6. Функциональные обязанности анимационной службы.				

7. Реферат на тему. Методы применяемые для обеспечения безопасности отеля.				
Тема 4. Стандарты и организация работы службы приема и размещения	Содержание	62	ПК 5.4. ПК 5.6. ПК 5.5. ОК 9.ОК 10.	
	1	Служба приема и размещения, структура и функции. Зонирование рабочего пространства СПиР. Функциональное назначение рабочих зон. Оборудование и оснащение СПиР. Обязанности и должностная инструкция портье и ночного портье, правила аудита.		4 4 4
	2.	Стандарты внешнего вида портье. Стандарт процедуры заезда и выезда гостей. Стандарты ведения телефонных переговоров. Стандарты поведения в конфликтных ситуациях. Категории и психологические типы гостей.		2 4 2 4 2
	3.	Использование АСУ (автоматизированная система управления) в деятельности СПиР. Основные модули. Технологический цикл обслуживания гостей (бронирование, прием и размещения, обслуживание в процессе проживания, выписка гостя). Виды бронирования гостиничных услуг, аннуляция и документация. Правила миграционного учета, используемые технические программы. Принятие оплаты, составление счетов и отчетов. Возврат денежных средств.		4 4 4 2 4
	4	Обслуживание гостей в процессе проживания. Выполнение просьб и пожеланий гостей. Обслуживание VIP-гостей. Оформление необходимой документации. Предоставление дополнительных услуг. Работа с кассовым терминалом и терминалом кредитных карт. Кассовая документация. Открытие и закрытие смены. Отчетная документация портье СПиР.		4 2 4 4 2 2
	Практические занятия			30
	1.	Расчет оплаты за проживание и дополнительные услуги..		4
	2.	Составление схемы размещения туристов.		2
	3.	Составление должностной инструкции портье гостиницы.		2
	4.	Заполнение карты движения номерного фонда – составление шахматки.		2
	5.	Действия в решении конфликтной ситуации с гостем отеля.		2
	6.	Организация предоставления услуг на предприятиях гостеприимства.		2
	7.	Осуществить расчет при раннем заезде и позднем выезде гостя в отель.		4
	8.	Организация бизнес - мероприятия в гостинице.		4
9.	Алгоритм действий при заселении гостя.	4		

	10. Алгоритм действий при выезде гостя из отеля.	4	
<p>Самостоятельная работа. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Составить должностную инструкцию портье-администратора. 2. Произвести заполнение всей необходимой документации при заезде гостя в отель. 3. Ситуационные задачи : Ведения телефонных переговоров. 4. Ситуационные задачи : Решения конфликтных ситуаций в отеле. 5. Составление ответа в письменном виде на жалобу гостя. 		4	
<p>Учебная практика УП.05 Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение пакета документов для определения функциональных обязанностей сотрудников службы приема и размещения гостей. 2. Наблюдение за процессом приема, регистрации и размещения гостей; 3. Наблюдение за выполнением процедуры регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); 4. Обучение информированию потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в отеле. 5. Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров); 6. Освоение технологии расчета с клиентами при наличной и безналичной оплате; 7. Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними; 8. Наблюдение за процедурой выезда гостей и алгоритмом действий портье (администратора) 		36	ПК 5.1. ПК 5.3. ПК 5.4 ПК 5.5.
<p>Производственная практика ПП.05 Виды работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Знакомство с требованиями организации. Инструктаж по технике безопасности. 2. Определение организационно-правовой формы организации. 3. Определение целей и миссии гостиницы. 4. Изучение организационных документов: Свидетельство о регистрации, Устав организации, Положение о персонале. 5. Определение и описание характера выполняемых работ (услуг). 6. Изучение штатного расписания СПиР. Определение структурных подразделений. 7. Изучение организационной структуры подразделений гостиницы. 8. Характеристика функций, выполняемых структурным подразделением приема и размещения гостей (швейцар, портье, менеджер Reception, администратор). 9. Описание офисного оборудования в отчете. Подбор справочных и рабочих материалов стойки Reception с презентацией их в отчете. 10. Подготовка прейскуранта цен на услуги размещения и дополнительные услуги. 11. Выполнение работ по приему гостей/ туристских групп/ иностранных туристов в модельной ситуации: правила встречи и приветствия. 		72	ПК 5.1. ПК 5.3. ПК 5.4 ПК 5.5.

<p>12.Оформление документов (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров).</p> <p>13.Оформление документации в службе приема и размещения при оформлении заезда и выезда гостей.</p> <p>14.Осуществление размещения гостей/ туристских групп/ иностранных туристов: правила размещения.</p> <p>15.Взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями гостиницы (со службой бронирования, обслуживания, бухгалтерией). Документооборот гостиницы.</p> <p>16.Осуществление должностных обязанностей портье.</p> <p>17.Обслуживание и эксплуатация номерного фонда. Составление шахматки.</p> <p>18.Ознакомление с правилами контроля за выполнением договоров об оказании гостиничных услуг предоставления гостю дополнительных услуг: питания, бронирование билетов и аренда транспортных средств экскурсионного обслуживания, организации досуга, трансферта, экскурсионных услуг, услуги «встречи – проводы, организации бизнес - мероприятия в гостинице, организации спортивно-оздоровительных мероприятий в гостинице.</p> <p>19.Технология автоматизированной системы обработки документации организации. Правила хранения и поиска документов. Электронный документооборот.</p> <p>20.Процедуры подготовки счета и принятия оплаты. Ведение счетов гостей и кассовой книги. Оформление документов: начисление на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>21.Подготовка выезда гостей и видов отчетной документации.</p> <p>22.Получение отзыва клиента об оказанных услугах в беседе с персоналом. Получение отзыва клиента об оказанных услугах в анкете.</p> <p>23.Оформление и подготовка к защите отчета.</p>		
ВСЕГО:	276	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов:

- иностранного языка;
- менеджмента и управления персоналом;
- организации деятельности службы приема и размещения гостей;
- тренировочного кабинета «Служба приёма и размещения гостей»;
- лаборатории информатики и специализированных компьютерных программ, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинетов: посадочных мест по количеству студентов, рабочее место преподавателя, доска аудиторная, комплект учебно-методической документации, стенды.

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

Технические средства обучения: компьютер, средства ауди визуализации, мульти медийный проектор; наглядные пособия (плакаты, DVD фильмы, мульти медийные пособия).

Оборудование учебно-производственной мастерской: стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

№ п/п	Наименование оборудования	Кол-во единиц на 15 рабочих мест
1	Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, Libra и др.)	1 программа на сервере
2	Персональный компьютер	1
3	Стойка ресепшн	1
4	Телефон	1
5	Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)	1
6	Мобильный терминал оплаты (гибридный считыватель банковских карт)	1
7	Сейф	1
8	POS-терминал	1
9	Шкаф для папок	1
10	Детектор валют	1
11	Терминал для создания электронных ключей	1
12	Шкаф стеллаж для ключей	1
13	Композиции из цветов	2
14	Стол для принтера	1
15	Стул	1

4.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень используемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ).
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
3. Федеральный закон "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" от 25.07.2002 N 115-ФЗ (последняя редакция).
4. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция).

5. Федеральный закон "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 N 109-ФЗ (последняя редакция).

6. Федеральный закон "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении

наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа" от 22.05.2003 N 54-ФЗ (последняя редакция).

7. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ (последняя редакция).

8. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

9. 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"(Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473).

10. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

Основная литература:

1. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 352 с. <http://znanium.com>

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblioonline.ru/bcode/433891>.

3. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. 20 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblioonline.ru/bcode/433890>

Дополнительная литература:

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.Ю.Арбузова. – 4-е изд., испр. - М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 224 с.

2. Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В.Дусенко. – 3-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2017. – 224 с.

3. Корнеев Н.В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.В.Корнеев, Ю.В. Корнеева. - М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 288 с.

4. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 432 с. <http://znanium.com>

5. Павлова Н.В. Администратор гостиницы: учеб. пособие для студ. проф. образования / Н.В.Павлова. – 2-е изд., стереотипное. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 80 с.

6. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2017. - 264 с. <http://znanium.com>

Интернет-ресурсы:

1. www.prohotel.ru - Портал гостиничного бизнеса

2. www.tonkosti.ru - Электронная туристическая энциклопедия

3. www.russiatourism.ru - Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО и ПООП СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, рабочим учебным планом, программой профессионального модуля. В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов. Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением. В преподавании используются лекционно-семинарские формы проведения занятий, практикум, рейтинговая технология оценки знаний студентов, информационно-коммуникационные технологии.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Практика является обязательным разделом данного модуля. При реализации программы профессионального модуля предусматривается учебная и производственная практика (по профилю специальности), которая реализуется в рамках изучения модуля после освоения междисциплинарного курса.

Учебная практика, проводятся при освоении учащимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей. Учебная практика может проводиться как в учебно-производственной мастерской, так и в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Производственная практика проводится только в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. Производственную практику рекомендуется проводить концентрированно. Аттестация по итогам производственной практики проводится с учётом (или на основании) результатов, подтверждённых документами соответствующих организаций. По результатам практики представляется отчёт, который соответствующим образом защищается.

Аттестация по итогам изучения профессионального модуля проводится с учетом результатов учебной и производственной практики (по профилю специальности) в форме практической подготовки. Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Промежуточная аттестация обучающихся, осуществляется в рамках освоения обще профессионального и профессионального цикла в соответствии с разработанными образовательной организацией фондами оценочных средств, позволяющими оценить достижение запланированных по отдельным дисциплинам, модулям и практикам результатов обучения. Завершается освоением междисциплинарных курсов в рамках промежуточной аттестации экзаменом, включающим как оценку теоретических знаний, так и практических умений.

При реализации программы модуля могут проводиться консультации для учащихся. Формы проведения консультаций (групповые, индивидуальные, письменные, устные) определяются образовательной организацией.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу и осуществляющих руководство практикой: реализация программы подготовки специалистов среднего звена по специальности среднего специального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Основные показатели оценки результата
ПК 5.1. Знать и соблюдать стандарты работы	<p><i>Студент должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - законы и нормативно- правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; - нормативные документы, регулирующие сферу обслуживания; - правила предоставления гостиничных услуг; - правила внутреннего трудового распорядка; - правила по охране труда и пожарной безопасности; - правила приема и обслуживания гостей; <p><i>Студент должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - вести работу с почтой и сообщениями 	<p><i>Текущий контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - решение ситуационных задач; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы. <p><i>Промежуточная аттестация:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене по МДК; - экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практике <p><i>Итоговый контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка сформированность ПК и ОК на демонстрационном экзамене
ПК 5.2. Владеть правилами этикета при общении с гостями и коллегами	<p><i>Студент должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - теорию межличностного общения; - правила внутреннего трудового распорядка; - правила приема и обслуживания гостей; <p><i>Студент должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы). - работать с претензиями гостей и отвечать на их вопросы 	<p><i>Текущий контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - решение ситуационных задач; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы. <p><i>Промежуточная аттестация:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене по МДК; - экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практике <p><i>Итоговый контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка сформированность ПК и ОК на демонстрационном экзамене
ПК 5.3. Обслуживать и проявлять заботу о гостях	<p><i>Студент должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - правила приема и обслуживания гостей; - телефоны вызова служб экстренной помощи при чрезвычайных ситуациях; - правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; <p><i>Студент должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы). - работать с претензиями гостей и отвечать на их вопросы; 	<p><i>Текущий контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - решение ситуационных задач; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы. <p><i>Промежуточная аттестация:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене по МДК; - экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практике <p><i>Итоговый контроль:</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> - владеть навыками работы с системами программного обеспечения и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет 	<ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка сформированность ПК и ОК на демонстрационном экзамене
<p>ПК 5.4. Принимать, регистрировать и размещать гостей</p>	<p><i>Студент должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - правила приема и обслуживания гостей; - правила использования файловой системы; - методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера; - правила эксплуатации контрольно-кассовых машин; - порядок бронирования номеров гостиницы; - правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; <p><i>Студент должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы). - осуществлять работу по заезду, выезду и расчетам с гостями; - вести работу с почтой и сообщениями; - владеть навыками работы с системами программного обеспечения и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет 	<p><i>Текущий контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - решение ситуационных задач; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы. <p><i>Промежуточная аттестация:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене по МДК; - экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практике <p><i>Итоговый контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка сформированность ПК и ОК на демонстрационном экзамене
<p>ПК 5.5. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах</p>	<p><i>Студент должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - систему сейфового хранения ценностей гостей и систему депозитных ячеек; - методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера; <p><i>Студент должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы). - отслеживать баланс по депозиту, за платные услуги; - вести работу с почтой и сообщениями; - владеть навыками работы с системами программного обеспечения и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет 	<p><i>Текущий контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - решение ситуационных задач; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы. <p><i>Промежуточная аттестация:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене по МДК; - экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практике <p><i>Итоговый контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка сформированность ПК и ОК на демонстрационном экзамене

<p>ПК 5.6. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей</p>	<p><i>Студент должен знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - правила расчета с гостями при их отъезде; - организацию деятельности служб гостиниц; - правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; - правила эксплуатации контрольно-кассовых машин; <p><i>Студент должен уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы). - осуществлять работу по заезду, выезду и расчетам с гостями; - отслеживать баланс по депозиту, за платные услуги; - владеть навыками работы с системами программного обеспечения и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет 	<p><i>Текущий контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - письменного/устного опроса; - решение ситуационных задач; - оценки результатов внеаудиторной (самостоятельной) работы. <p><i>Промежуточная аттестация:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка выполнения практических заданий на экзамене по МДК; - экспертная оценка отчетов по учебной и производственной практике <p><i>Итоговый контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - экспертная оценка сформированность ПК и ОК на демонстрационном экзамене
--	--	---

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.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p>	<p>Демонстрация интереса к будущей профессии. Активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности</p>	<p><i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i></p>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач</p>	<p><i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i></p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p>	<p>Демонстрировать все свои положительные качества, быть коммуникабельным, общительным с коллегами и руководством.</p>	<p><i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i></p>
<p>ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>Проявлять заботу и интерес к гостям отеля. Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<p><i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i></p>

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Проявлять общечеловеческие качества в поведении, по отношению к коллегам и гостям.	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Проявлять грамотность и профессионализм в чрезвычайных ситуациях, а также к сохранению окружающей среды.	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Обращать и уделять особое внимание своему физическому здоровью. Поддерживать необходимый уровень.	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Организация самостоятельных занятий иностранным языком при изучении профессионального модуля	<i>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</i>