



«УТВЕРЖДАЮ»
Директор Института СПО
/М.А. Харламова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям
рабочих, должностям служащих**

43.02.14 Гостиничное дело
квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству

Форма обучения: очная

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.12.2016г. №1552.

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного дела.

Разработчик(и) рабочей программы: Карасева Г.Ю., ст. преподаватель кафедры Т и ГД

Согласовано:

Организация-партнер: АССОЦИАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ
ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ



СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ**
- 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих

1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

а) общих (ОК):

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

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

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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

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

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

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

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

ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

б) профессиональных компетенций (ПК):

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

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

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

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

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

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

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

Рабочая программа может быть использована в дополнительной профессиональной подготовке в рамках специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

1.2. Цель и задачи профессионального модуля

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

1.2. Цель и задачи профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения ПМ должен:

иметь практический опыт:

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

разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания;

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

разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов; выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;

определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;

уметь:

планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;

выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;

организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;

контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;

знать:

нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников службы приема и размещения; задачи, функции и особенности работы службы питания; технологии организации процесса питания; требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; критерии и показатели качества обслуживания; структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы; сервисные стандарты обслуживания номерного фонда; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учетом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды

тарифных планов и тарифную политику гостиницы;
принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
методы максимизации доходов гостиницы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

1.3. Рекомендуемое количество часов

Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля всего –258, в том числе:

максимальная учебная нагрузка обучающегося – 258 час, в которую включены:

- **обязательная** аудиторная учебная нагрузка – 244 часов;
- **самостоятельная** работа обучающегося – 14 часов;
- **учебная практика** –72 часа;
- **производственная практика**– 72 часа.

1.4. Формы контроля и оценивания элементов ПМ

Элемент ПМ	Форма контроля и оценивания		
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация	Экзамен по ПМ
1.Выполнение работ по профессии "Портье"	Защита практических работ, контрольные работы	Экзамен	
2.Учебная практика	Отчет по учебной практике	Дифференцированный зачет	
3.Производственная практика (по профилю специальности)	Отчет по производственной практике	Дифференцированный зачет	
4.Экзамен квалификационный			Комплексный экзамен

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности хранение, переработка, предпродажная подготовка и реализация сельскохозяйственной продукции, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.
ПК 3.1	ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 4.1	Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.
ПК 4.2	Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПМ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 1. 1. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10, ОК 11, ПК 1.1-1.3, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 4.1, ПК 4.2	Выполнение работ по профессии "Портье"	114	100	60		14		72	72
ОК 11.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 4.1.; ПК 4.2.	Учебная практика, часов	72							
ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 2.1.; ПК 2.2.; ПК 3.1.; ПК 3.2.; ПК 4.1.; ПК 4.2.	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72							
	Всего:	258	100	60		14		72	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Вид занятия	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5
Раздел 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы. Должностные обязанности портье.				
Тема 1.1. Нормативная документация, регламентирующая внутриорганизационную деятельность должностных лиц гостиницы	Положение о подразделении как инструмент управления персоналом. Понятие, задачи и правила составления должностной инструкции. Структура должностной инструкции.	ЛК	4	2
	Структура внутриорганизационной документации, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы	ПР	6	2
Тема 1.2. Должностные обязанности портье гостиницы	Функциональные обязанности портье. Деловой этикет портье.	ЛК	4	3
	Структура должностной инструкции портье	ПР	6	3
Раздел 2. Бронирование гостиничных услуг.				
Тема 2.1. Организация бронирования в гостиничном предприятии	Понятие организационной структуры бронирования. Процесс бронирования	ЛК	4	3
	Последовательность и технология резервирования мест в гостинице. Особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования	ПР	6	3
Тема 2.2. Профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования	Автоматизация бронирования. Программы выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения	ЛК	6	3
	Работа в автоматизированных системах бронирования. Документооборот при бронировании	ПР	6	3
Раздел 3. Организация деятельности портье по регистрации и размещению гостей				
Тема 3.1. Принципы и правила деятельности по приёму и размещению гостей	Правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей	ЛК	4	3
	Регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). Журнал и книга сдачи	ПР	6	3

	дежурства.			
Раздел 4. Основные и дополнительные услуги гостиницы. Методы их предложения				
Тема 4.1. Основные и дополнительные услуги гостиницы	Понятие и характеристика основных услуг гостиницы.	ЛК	4	3
	Понятие и характеристика дополнительных услуг гостиницы Набор предоставляемых услуг гостиницы в зависимости от категории и расположения	ПР	6	3
Тема 4.2. Методы предложения основных и дополнительных услуг гостиницы	Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы	ЛК	4	
	Специфика услуги и методов ее предложения	ПР	6	3
Раздел 5. Организация выписки и отъезда гостей				
Тема 5.1. Правила общения с клиентами при выписке и отъезде	Основные правила общения с клиентами. Работа с жалобами гостей и принятие мер по их устранению. Оформление и подготовка счета гостей, и производство расчеты с ними.	ЛК	4	3
	Документооборот при выписке гостей. Организация отъезда. Ситуационные задачи «Работа с жалобами гостей».	ПР	6	3
Раздел 6. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.				
Тема 6.1. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.	Правила предоставления дополнительных услуг. Контроль за соблюдением гостями правил пользования гостиницей, организация хранения ценностей гостей. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов	ЛК	6	3
	Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с клиентами. Первая помощь в экстремальной ситуации.	ПР	12	3
Самостоятельная работа при изучении ПМ 05 Подготовка рефератов «Повышение квалификации администратора гостиницы». Составление словаря профессиональных терминов. Разбор ситуационных задач по теме. Подготовка сообщений «Деловой этикет портье». Составление словаря профессиональных терминов. Формирование портфолио с документацией, необходимой для обеспечения процесса деятельности гостиницы согласно разделу. Подготовка сообщений «Требования, предъявляемые к внешнему виду портье». Подготовка рефератов: Глобальные системы бронирования.			14	3

Системы бронирования, распространенные в Российской Федерации. Системы бронирования в гостиницах города Ельца. Подготовка сообщений «Методы предложения дополнительных услуг российских и зарубежных гостиниц». Подготовка сообщений «Конфликтные гости», «Понятие «чтение гостя».			
Учебная практика Виды работ		72	3
Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.			
Ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы			
Ознакомиться с правилами вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха			
Ознакомиться с правилами использования правил делового общения.			
Ознакомиться с методами осуществления контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы			
Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы			
Изучить структуру соподчинения работников гостиницы			
Изучить должностные обязанности работников гостиницы			
Принять участие в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий.			
Принять участие в оформлении документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий			
Изучить правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий.			
Производственная практика Виды работ		72	3
Получить практические навыки предоставления информации гостям об услугах в гостинице.			
Получить практические навыки участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.			
Получить практические навыки контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).			

Получить практические навыки подготовки счетов и организации отъезда гостей.			
Получить практические навыки предоставления информации гостям об услугах в гостинице.			
Получить практические навыки участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.			
Получить практические навыки контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).			
Получить практические навыки подготовки счетов и организации отъезда гостей.			
Получить практические навыки предоставления информации гостям об услугах в гостинице.			
Получить практические навыки участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.			
Получить практические навыки контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).			
Получить практические навыки подготовки счетов и организации отъезда гостей.			
Получить практические навыки предоставления информации гостям об услугах в гостинице.			
Получить практические навыки участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.			
Получить практические навыки контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).			
Получить практические навыки подготовки счетов и организации отъезда гостей.			
Итого		258	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. В. Фаустова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 188 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13958-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519848> (дата обращения: 15.06.2022).

Дополнительные источники:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство

Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490206> (дата обращения: 15.06.2022).

Интернет-ресурсы:

1. <http://ruspo.ru/> - Туристическая система
2. <http://prootel.ru-> ЖУРНАЛ ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА
3. www.rata.ru - Официальный сайт Российского союза туриндустрии
4. www.ratanews.ru - Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса
5. Образовательные ресурсы сети Интернет по информатике [Электронный ресурс] /Режим доступа: <http://vlad-ezhov.narod.ru/zor/p6aa1.html>;
6. Информатика - и информационные технологии: сайт лаборатории информатики МИОО [Электронный ресурс] /Режим доступа: <http://iit.metodist.ru>;
7. Интернет-университет информационных технологий (ИНТУИТ.ру) [Электронный ресурс] /Режим доступа: <http://www.intuit.ru>;
8. Открытые системы: издания по информационным технологиям [Электронный ресурс] /Режим доступа: <http://www.osp.ru>.
9. <http://www.tophotels.ru> ведущий сайт об отелях на русском языке

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

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

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

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

Учебная практика проводится концентрированно. Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики в рамках профессионального модуля.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах

учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

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

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

Организация учебной и производственной практики:

УП.05.01 Учебная практика в 6 семестре 2 недели -72 часа.

Целью учебной практики является формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта

Задачи учебной практики:

- формирование у обучающихся первичных практических умений / опыта деятельности в рамках профессионального модуля «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения»;
- ознакомление с организацией, в которой проходит практика, с целью формирования общего представления об организационной структуре и деятельности гостиничного предприятия;
- приобретение навыков работы службы приема и размещения;

В ходе учебной практики обучающимся предлагается:

- Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.
- Ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы
- Ознакомиться с правилами вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха
- Ознакомиться с правилами использования правил делового общения.
- Ознакомиться с методами осуществления контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы
- Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы
- Изучить структуру соподчинения работников гостиницы
- Изучить должностные обязанности работников гостиницы
- Принять участие в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий.
- Принять участие в оформлении документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий

-Изучить правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технические мероприятия.

ПП.05.01 Производственная практика - в 6 семестре 2 недели, 72 часа.

Цели и задачи производственной практики заключаются в:

В ходе производственной практики обучающиеся должны:

-Самостоятельно предоставить устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.

-Самостоятельно осуществить информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы

-Самостоятельно осуществить вступление в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха

-Использование правил делового общения

-Самостоятельно осуществить контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы

-Получить практические навыки приёма, регистрации и размещения гостей.

-Получить практические навыки предоставления информации гостям об услугах в гостинице.

-Получить практические навыки участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

-Получить практические навыки контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).

-Получить практические навыки подготовки счетов и организации отъезда гостей.

-Получить практические навыки проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

-Получить практические навыки организации и контроля работы персонала хозяйственной службы.

-Самостоятельно участвовать в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технические мероприятия.

-Самостоятельно оформить расчет с гостями при их отъезде

-Организовать отъезд и проводы гостей.

-Самостоятельно оформить документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий.

Критерии оценки практики

По итогам учебной/производственной практики проводится аттестация на основании оформленного в соответствии с установленными требованиями Положения о практике обучающихся, осваивающих программы подготовки специалистов среднего звена ФГБОУ ВО «Елецкий государственный университет им. И.А. Бунина».

По итогам аттестации выставляется оценка по пятибалльной системе

(отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно). Критериями при определении оценки за прохождение и защиту учебной /производственной практики являются:

- Отчет об учебной/производственной практике.
- Защита отчета при собеседовании.
- Характеристика руководителя практики от организации.
- Аттестационный лист.

Форма отчетности учебной и производственной практики - дифференцированный зачет.

Критерии оценки практик:

«Зачтено (с оценкой «отлично»)» - обучающийся своевременно выполнил весь объем работы, требуемый программой практики, показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку; умело применил полученные знания во время прохождения практики, показал владение традиционными и альтернативными методами, современными приемами в рамках своей профессиональной деятельности, точно использовал профессиональную терминологию; ответственно и с интересом относился к своей работе, грамотно, в соответствии с требованиями сделал анализ проведенной работы; отчет о практике выполнил в полном объеме, результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности, обучающийся показал сформированность общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

«Зачтено (с оценкой «хорошо»)» - обучающийся демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики; полностью выполнил программу, но допустил незначительные ошибки при выполнении задания, владеет инструментарием методики в рамках своей профессиональной подготовки, умением использовать его; грамотно использует профессиональную терминологию при оформлении отчетной документации по практике.

«Зачтено (с оценкой «удовлетворительно»)» - обучающийся выполнил программу практики, однако в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности, допустил существенные ошибки при выполнении заданий практики, демонстрирует недостаточный объем знаний и низкий уровень их применения на практике; неосознанное владение инструментарием, низкий уровень владения методической терминологией; низкий уровень владения профессиональным стилем речи; низкий уровень оформления документации по практике.

«Не зачтено» - обучающийся владеет фрагментарными знаниями и не умеет применить их на практике, обучающийся не выполнил программу практики, не проявил инициативу, не представил рабочие материалы, не проявил склонностей и желания к работе, не представил необходимую отчетную документацию.

По итогам практик обучающиеся предоставляют отчёт в письменном виде.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по МДК: наличие высшего, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ

Контроль и оценка результатов оформляются в таблицах отдельно по профессиональным и общим компетенциям:

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата Оценка процесса	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата Оценка процесса	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата Оценка процесса	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата Оценка процесса	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата Оценка процесса	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата Оценка процесса	Собеседование Ситуационная задача Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата Оценка процесса	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата Оценка процесса	Тестирование Ситуационная задача Ролевая игра
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка результатов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение	Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача Виды работ на практике Квалификационный экзамен
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов Оценка результатов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение	Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача Виды работ на практике Квалификационный экзамен
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	75% правильных ответов Оценка результатов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение	Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача Виды работ на практике Квалификационный экзамен
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка результатов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение	Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача Виды работ на практике Квалификационный экзамен
ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	75% правильных ответов Оценка результатов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение	Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача Виды работ на практике Квалификационный экзамен
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка результатов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение	Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача Виды работ на практике Квалификационный экзамен
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	75% правильных ответов Оценка результатов Оценка процесса Оценка результатов Экспертное наблюдение	Тестирование Собеседование Ролевая игра Ситуационная задача Виды работ на практике

		Квалификационный экзамен
--	--	-----------------------------

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ

Дополнения и изменения в рабочей программе на ____/____ уч. год.

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры _____

протокол № ____ от « ____ » _____ 201__ г.

Зав. кафедрой: _____ / _____