***Рабочая программа профессионального модуля***

**ПМ 05. Выполнение работ по должности**

**25627 Портье**

2021 г.

Рабочая программа профессионального модуля  ***Выполнение работ по должности 25627 Портье*** введена в образовательную программу ФГОС СПО за счет времени вариативной *(протокол Педагогического совета № 5 от 12.04.2021г.)* части учебного плана по специальности среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело и предназначена для реализации в группах обучающихся специальности СПО **43.02.14 Гостиничное дело**.

**Организация - разработчик:** *ГАПОУ БТОТиС*

**Разработчик:** *Каверзина В.А., мастер п/о ГАПОУ БТОТиС*

Рабочая программа одобрена ЦК профессионального блока ГАПОУ БТОТиС протокол № 9 от «21» апреля 2021г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **стр.** |
| ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | **4** |
| СТРУКТУРА и содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | **5** |
| условия реализации РАБОЧЕЙ программы учебной дисциплины | **8** |
| Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины | **9** |

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

***ПМ 05. Выполнение работ по должности 25627 Портье***

* 1. **Область применения рабочей программы**

Рабочая программа профессионального модуля *Выполнение работ по должности25627 Портье* является частью профессионального цикла образовательной программы,введена за счет вариативного бюджета времени.Разработана с учетом стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Администрирование отеля».

* 1. **Цели и результаты освоения профессионального модуля**

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной виддеятельности **«***Выполнение работ по профессии рабочих, должностям служащих (портье)***»** и соответствующие ему профессиональные компетенции, и общие компетенции:

1.2.1 Перечень общих компетенций

*В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы общих компетенций:*

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

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

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| ПК 5.1 | Принимать, регистрировать и размещать гостей. |
| ПК 5.2 | Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах |
| ПК 5.3. | Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества. |

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

**иметь практический опыт:**

выполнение работ по должности 25627 «Портье»:

- владения информацией о гостинице и предоставляемых услугах;

- приветствия и информирования гостей;

- сопровождения гостей до номера;

- использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями;

- оформления документов на вселение гостей, заполнения форм строгой отчетности в соответствии с поступлением.

**уметь:**

- регистрировать гостей;

- не допускать или разрешать конфликтную ситуацию, возникающую в процессе общения с проживающими;

- оформлять документы на вселение и на оказание дополнительных (платных) услуг.

**знать:**

- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;

- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;

- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;

- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;

- методы максимизации доходов гостиницы;

- виды отчетности по продажам;

- правила противопожарной безопасности в гостиницах.

* **1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

Всего часов – 265 час:

* из них на освоение МДК 05.01 - 121 час,
* на практики: учебную - 72 часа и производственную - 72 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**2.1. Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Коды профессиональных компетенций** | **Наименования разделов профессионального модуля** | **Всего часов**  *(макс. учебная нагрузка и практики)* | **Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)** | | | | | | **Практика** | |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося** | | | **Самостоятельная работа обучающегося** | | | **Учебная,**  часов | **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 5.1-5.3**  **ОК 1- 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10** | **Раздел 1.**  Организация и технология выполнения работ по должности 25627 Портье**МДК 05.01**  Технология выполнения работ по должности Портье | **193** | **121** | 48 | - | **12** | | **-** | **72** | **-** |
|  | **Учебная практика,** часов | **72** |  |  |  |  | |  |  |  |
|  | **Производственная практика (по профилю специальности)**, часов | **72** |  | | | | | | | *72* |
|  | **Всего:** | **265** | **121** | 48 | - | 12 | **-** | | **72** | **72** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (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)** | | **Объемчасов** | **Осваиваемые**  **компетенции** |
| **1** | **2** | | **3** | **4** |
| **Раздел 1. Организация и технология выполнения работ по должности служащего 25627 Портье** | | | **265** |  |
| **МДК 05.01 Технология выполнения работ по должности Портье** | | | **121** |
| **Тема 1.1.**  Современное состояние и развитие гостиничного сервиса | **Содержаниеучебногоматериала** | | **9** | ПК 5.2  ОК 1- 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10 |
| 1. | Взаимосвязь туризма и гостиничного дела. Факторы развития гостиничного дела. Перспективы развития гостиничного бизнеса | 1 |
| 2. | Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Международные и российские гостиничные цепи. Модели гостиничных цепей | 1 |
| 3. | Классификация средств размещения. | 2 |
| 4. | Система классификации гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации. | 2 |
| 5 | Классификация гостиничных номеров. Оборудование номеров для людей с ограниченными возможностями | 2 |
| 6 | Классификация гостиничных услуг. | 1 |
| **Практические занятия** | | **5** |
| 1 | Заполнение схемы «Классификация средств размещения» | 1 |
| 2 | Анализ индустрии гостеприимства города Байкальск | 2 |
| 3 | Анализ услуг предоставляемых гостиницами города | 2 |
| **Самостоятельная работа № 1** | | **2** |
| 1 | *История возникновения гостиниц* | *1* |
| 2 | *Основные понятия индустрии гостеприимства* | *1* |
| **Контрольная работа № 1** «Классификация средств размещения» | | **1** |
| Тема 1.2.  Основные службы гостиничного предприятия | **Содержание** | | **9** | ПК 5.2-5.3  ОК 1- 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10 |
| 1 | Характеристика основных служб гостиницы. Функции директора гостиницы. Служба по работе с клиентами. Организация бронирования. Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выпискагостей. Функции портье | 2 |
| 2 | Служба по работе с клиентами. Прием, размещение и выписка гостей. Служба по работе с клиентами. Обслуживание и эксплуатация номерного фонда, безопасность гостей | 2 |
| 3 | Услуги питания в гостинице. Правила предоставления. Услуги по бронированию билетов и арендетранспортных средств. Анимационная и досуговая деятельность курортных отелей. Экскурсионные услуги и услуги «встречи -проводы» | 1 |
| 4 | Нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля | 2 |
| 5 | Организационная структура отеля, алгоритм взаимодействия служб. Технологический цикл обслуживания гостей. | 1 |
| 6 | Действия в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций. Организация первой доврачебной медицинской помощи. | 1 |
| **Практическиезанятия** | | **3** |
| 1. | Взаимодействие гостиничных служб. разбор практических ситуаций в работе администратора службы приема и размещения, требующих взаимодействия различных служб отеля | 1 |
| 2. | Анализ ситуаций, требующих действий в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций | 1 |
| 3. | Анализ ситуаций оказания первой доврачебной медицинской помощи в отеле. | 1 |
| **Самостоятельная работа№ 2** | | **3** |
| 1 | *Составление памятки по действиям в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;* | *1* |
| 2 | *Составление памятки по оказанию первой доврачебной медицинской помощи, отработка навыков оказания первой доврачебной медицинской помощи* | *1* |
| 3 | *Составление должностной инструкции портье* | *1* |
| **Контрольная работа *№* 2«**Основные службы гостиничного предприятия**»** | | **1** |
| Тема 1.3  Организация работы службы приема и размещения | **Содержание** | | **7** | ПК 5.1-5.3  ОК 1- 5, ОК 7,  ОК 9, ОК 10 |
| 1 | Организация рабочего места и стандартное оборудование службы приема и размещения | 1 |
| 2 | Взаимодействие службы приема и размещения со службой бронирования, с административно-хозяйственной службой, со службой питания, службой безопасности, бухгалтерией, службой безопасности | 1 |
| 3 | Программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности портье | 2 |
| 4 | Стандарты внешнего вида | 1 |
| 5 | Этические нормы общения и особенности межкультурной коммуникации с гостями | 1 |
| 6 | Речевые стандарты при общении с гостями | 1 |
| **Практические занятия** | | **4** |
| 1 | Организация рабочего места - стойки приема гостей. Системаэлектронногоучётагостей. | 2 |
| 2 | Функции и возможности АСУ | 1 |
| 3 | Анализ стандартов внешнего вида сетевых отелей | 1 |
| **Самостоятельная работа № 3** | | **1** |
| 1 | *Национальные особенности гостей отеля из разных стран мира* | *1* |
| Тема 1.4  Прием, регистрация и размещение гостей | **Содержание** | | **28** |
| 1 | Категории гостей (повторные гости, бизнесмены и командированные, семьи, VIP- гости, молодожены, студенты, учащиеся, спортсмены, гости с физическими и умственными ограничениями). Особенностиприема, регистрации и размещения VIP  гостей. | 2 | ПК 5.1-5.3  ОК 1- 5, ОК 7, ОК 9, ОК 10 |
| 2 | Предоставление информации об отеле по телефону. Индивидуальное и групповое бронирование | 2 |
| 3 | Предоставление культурной, исторической и туристической информации (касающейся данного региона) | 1 |
| 4 | Каналы и технологии продаж гостиничного продукта | 1 |
| 5 | Ценообразование, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия | 1 |
| 6 | Системы «лояльности» работы с гостями | 1 |
| 7 | Способы гарантирования и аннулирования бронирования | 1 |
| 8 | Процесс поселения в гостиницу. Демонстрация номера | 1 |
| 9 | Подтверждение брони | 1 |
| 10 | Бронирование от стойки | 1 |
| 11 | Технология работы с автоматизированными системами управления при бронировании | 1 |
| 12 | Заселение. Юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей. | 1 |
| 13 | Требование к регистрации гостей и алгоритмы действий администратора при заселении гостей | 1 |
| 14 | Подготовка необходимой документации для проведения расчетов с гостями | 2 |
| 15 | Работа с документами при регистрации въезда и отъезда гостя. Политика позднего выезда | 1 |
| 16 | Процедура выставления счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация при процедуре отъезда. | 1 |
| 17 | Правила регистрации и поселения иностранных гостей | 2 |
| 18 | Функции службы ночного портье и правила аудита. Виды отчетов | 2 |
| 19 | Продвижение и продажа услуг гостям по прибытию и во время их пребывания | 1 |
| 20 | Заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.) | 1 |
| 21 | Работа с жалобами гостей | 1 |
| 22 | Экстраординарные ситуации | 1 |
| 23 | Особенности и основания для принятия решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства. Пределы полномочий администратора в принятии решения о компенсации | 1 |
| **Практические занятия** | | **30** |
| 1 | Предоставление информации об отеле по телефону | 1 |
| 2 | Подготовка письменного ответа на бронирование | 2 |
| 3 | Бронирование от стойки | 2 |
| 4 | Работа с АСУ при бронировании | 2 |
| 5 | Регистрация гостей при заселении в АСУ | 2 |
| 6 | Алгоритмы приема, хранения багажа и ценных вещей | 1 |
| 7 | Произведение расчетов с гостями | 3 |
| 8 | Оформление документов на оказание дополнительных платных услуг | 1 |
| 9 | Регистрация отъезда гостя. | 2 |
| 10 | Выставление счетов при выезде гостя. Ускоренная регистрация. | 2 |
| 11 | Работа с АСУ при выезде гостя. | 3 |
| 12 | Оформление документов при регистрации иностранного гражданина | 1 |
| 13 | Виды и категории виз | 1 |
| 14 | Подготовка ответов на жалобы гостей на качество предоставленных услуг | 2 |
| 15 | Принятие решений и их обоснование в предоставлении компенсации за доставленные неудобства. | 1 |
| 16 | Решение ситуационных задач | 4 |
| **Самостоятельная работа № 4** | | **4** |
| 1 | *Составить сравнительную таблицу по разным категориям гостей с учетом предпочтений каждой категории.* | *1* |
| 2 | *Культурные, исторические достопримечательности города* | *1* |
| 3 | *Подбор информации об отеле* | *1* |
| 4 | *Подбор информации различной направленности для рекомендации гостям по запросу* | *1* |
| **Контрольная работа № 3** «Прием, регистрация и размещение гостей» | | **1** |
| Тема 1. 5  Стандартное сопровождение гостей во время их пребывания в отеле | **Содержание** | | **4** | ПК 5.1-5.3  ОК 1- 5,  ОК 7, ОК 9, ОК 10 |
| 1 | Оставленные и потерянные клиентами вещи. Возмещение ущерба за порчу имущества | 1 |
| 2 | Составление актов на возмещение ущерба | 1 |
| 3 | Особенности работы с гостем при расчетах банковскими картами, наличными средствами. | 1 |
| 4 | Процедура передачи смены | 1 |
| **Практические занятия** | | **6** |
| 1 | Актирование порчи имущества, составление актов на обнаружение забытых и потерянных вещей | 1 |
| 2 | Выполнение операций с гостем при расчетах банковскими картами, наличными средствами | 3 |
| 3 | Передача смены | 1 |
| 4 | Порядок работы с банковскими картами | 1 |
| **Самостоятельная работа № 5** | | **2** |
| 1 | *Составить сравнительную таблицу по выписке гостей, с указанием документов, которые гость получает при выписке.* | *1* |
| 2 | *Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей* | *1* |
| **Контрольная работа № 4** «Стандартное сопровождение гостей во время их пребывания в отеле» | | **1** |
| **Всего** | | | **121** |  |
| **Учебная практика Виды работ**  1. Организация рабочего места  2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия  3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования;  4. Оформление бронирования с использованием телефона  5. Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);  6. Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними;  7. Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);  8. Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице | | | **72** |
| **Производственная практика Виды работ**  1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;  2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице  3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей  4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.  5. Отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей.  6. Отработка навыков информирования потребителя о услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице. 7. Отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей.  8. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.  9. Отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).  10. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.  11. Отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены | | | **72** |
| **Промежуточная аттестация в виде экзамена по ПМ 05** | | |  |  |

**4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**4.1. Материально-техническое обеспечение**

**3.1. Материально-техническое обеспечение**

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

**Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:**

- посадочные места по количеству обучающихся;

- рабочее место преподавателя;

- экран, проектор, магнитная доска;

- дидактические пособия;

- программное обеспечение;

- комплект форм, бланков для работы портье;

- видеофильмы по различным темам.

**Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:**

− компьютеры для оснащения рабочего места преподавателя и обучающихся;

− технические устройства для аудиовизуального отображения информации; − аудиовизуальные средства обучения;

– интерактивная доска;

– принтер лазерный; – сканер;

– телефон; – локальная сеть;

– подключение к глобальной сети Интернет;

– профессиональные информационные системы Fidelio, Hogatex, Libra.

**Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:**−автоматизированное рабочее место работника службы бронирования; −программное обеспечение профессионального назначения. При проведении практических занятий в рамках освоения междисциплинарного курса МДК 05.01 «Технология выполнение работ по профессии рабочих, должностям служащих (портье)».

**3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Основные источники (печатные):**

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения : учебник для сред.проф. образования/ - М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 288с.

2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг, учебное пособие для студентов вузов – 2-е изд., испр. – М.: Академия, 2011 – 224с.

3. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 240с.

4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015

5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с..

6. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах». Учебное пособие. – М.: Альфа-М: Инфра-М, 2009 – 304с.

7. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»// СПС "Гарант Эксперт"

8. ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования. от 16 ноября 2001 г. // СПС "Гарант Эксперт" .

9. Приказ Минфина РФ от 9 июля 2007 г. N 60н "Об утверждении формы бланка строгой отчетности" (с изм. в ред ФЗ от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ) // СПС "Гарант эксперт"

10.Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. / Под ред. Р.Б. Ноздрёвой.- М.:ЮНИТИ, 2010.- 830 с.

11. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

12. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534- 03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

**Дополнительные источники:**

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация. Управление. Обслуживание. Киев Дакор 2009. - 368 с.

2. Балашова Е.А Гостиничный сервис: как достичь безупречного сервиса – М.: ООО «Вершина», 2005 – 176с.

3. Володоманова Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: Учебник.- М.: Изд-во «Талер», 2001.

4. Деревицкий А.В. Школа продаж. – СПб., 2007.

5. Елканова Д. И., Осипов Д. А. и др. Основы индустрии гостеприимства Издательство: Дашков и Ко, 2009. - 248с.

6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. 8-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 208с.

7. Сенин В.С. Организация международного туризма. Учебник. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Финансы и статистика, 2003. – 400с.

8. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: Учеб. Пособие. - М: Финансы и статистика, 2005, -192 с: ил.

9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М.: Изд-во «Форум. Инфра-М», 2010 – 352с.

10.Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник. Под ред. Проф. Чудновского А.Д. М.: Ассоциации авторов издателей «Тандем»; Издательство «Экмос», 2000.

**Журналы (электронные):**

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель»

«Планета отелей. Тенденции. Менеджмент. Инвестиции».

**Интернет-ресурсы**

1. <http://www.travelmole.com>

2. <http://www.hotelnews.ru>

3. <http://www.stonef.ru/history.htm>

4. <http://all-hotels.ru>

5. <http://www.amadeus.ru>

6. <http://www.gaomoskva.ru>

7. <http://www.hotelsinfoclub.ru/archive>

**3.3. Организация образовательного процесса**

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля.

**3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическимиработниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализацииобразовательной программы из числаруководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностьюреализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональнойобласти не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и профессиональных стандартах.

**4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля** | **Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)** | **Критерииоценки** |
| ПК 5. 1. Принимать, регистрировать и размещать гостей | Тестирование  Собеседование  Экзамен | 75% правильных ответов Оценка процесса  Оценка результатов |
| Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача Практическая работа | Экспертное наблюдение Оценка процесса  Оценка результатов |
| Практическаяработа | Экспертноенаблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ПК5.2Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах | Тестирование  Собеседование  Экзамен | 75% правильных ответов Оценка процесса  Оценка результатов |
| Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа | Экспертное наблюдение Оценка процесса  Оценка результатов |
| Практическая работа Экспертное наблюдение  Виды работ на практике | Экспертноенаблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ПК 5.3Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества. | Тестирование  Собеседование  Экзамен | 75% правильных ответов Оценка процесса  Оценка результатов |
| Лабораторная работа  Ролевая игра  Ситуационная задача Практическая работа | Экспертное наблюдение Оценка процесса  Оценка результатов |
| Практическая работа Виды работ на практике | Экспертноенаблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкарезультата |

* 1. **Учебно-методическоеобеспечениепрограммы**
* техническоеописаниекомпетенции;
* комплект оценочной документации по компетенции;
* печатные раздаточные материалы для слушателей;
* учебные пособия, изданных по отдельным разделам программы;
* профильнаялитература;
* отраслевые и другие нормативные документы;
* электронные ресурсы и т.д.
* Официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkillsInternational - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (электронный ресурс) режим доступа: https://worldskills.ru;
* Единая система актуальных требований Ворлдскиллс (электронный ресурс) режим доступа: https://esat.worldskills.ru.
  1. **Кадровыеусловияреализациипрограммы**

Количество ППС (физических лиц), привлеченных для реализации программы \_\_\_чел. Из них:

- Сертифицированных экспертов Ворлдскиллс по соответствующей компетенции \_\_ чел.

- Сертифицированных экспертов-мастеров Ворлдскиллс по соответствующей компетенции \_\_ чел.

- Экспертов с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по соответствующей компетенции \_\_\_чел.

- Экспертов с правом оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс \_\_\_\_ чел.

Данные ППС, привлеченных для реализации программы

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИО | Статус в экспертном сообществе Ворлдскиллс с указанием компетенции | Должность, наименованиеорганизации |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **Оценкакачестваосвоенияпрограммы**

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей программы и проводится в виде зачетов и (или) экзаменов. По результатам любого из видов итоговых промежуточных испытаний, выставляются отметки по двухбалльной («удовлетворительно» («зачтено»), «неудовлетворительно» («не зачтено») или четырех балльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена, который включает в себя практическую квалификационную работу (в форме демонстрационного экзамена) и проверку теоретических знаний (тестирование).

Для итоговой аттестации используется комплект оценочной документации (КОД) № 1.1. по компетенции «Администрирование отеля», размещенный в соответствующем разделе на электронном ресурсе esat.worldskills.ru

1. **Составителипрограммы**

Андреева Ю.А., сертифицированный эксперт по компетенции «Администрирование отеля».

Эристави Н.Д., к.п.н., сертифицированный эксперт по компетенции «Администрирование отеля».

Яковец А.А., менеджер компетенции «Администрирование отеля»

Лукин А.А.. руководитель направления перспективных разработок Академии Ворлдскиллс Россия.