***Рабочая программа учебной практики***

**43.02.14 Гостиничное дело**

2021 г.

 Рабочая программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 **Гостиничное дело** и предназначена для реализации в группах обучающихся (ППССЗ) по специальности 43.02.14 **Гостиничное дело.**

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

**Разработчик:** *Каверзина В.А., мастер производственного обучения ГАПОУ БТОТиС*

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

 **СОДЕРЖАНИЕ**

 **Стр.**

 **1.ПАСПОРТ  РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ….............................................................................…………….4**

**2.РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫУЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ......................................................................................................6**

**3.СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ………..................................................................................……9**

**4.УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ……………………………………………………….……….…20**

 **5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ……..…………………………………………….22**

**1. ПАСПОРТ  РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**1.1. Область применения программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело и основных  видов профессиональной деятельности (ВПД):

- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения;

- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания;

- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и
эксплуатации номерного фонда;

- организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;

- выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих (портье).

Рабочая программа учебной практики может быть использована в профессиональной подготовке по специальности **43.02.14 Гостиничное дело** повышении квалификации и переподготовке работников в области общественного питания при наличии основного общего образования. Опыт работы не требуется.

**1.2. Цели и задачи учебной практики:**  формирование у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для освоения специальности по ППССЗ, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов, характерных для соответствующей специальности и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

**Требования к результатам освоения учебной практики.**
В результате прохождения учебной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен **уметь**:

|  |  |
| --- | --- |
| **ВПД** | **Требования к умениям** |
| - организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения | *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. *иметь практический опыт в:*разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей |
| - организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания | *уметь:* осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. *иметь практический опыт в:* разработке операционных процедур и стандартов службы питания; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы питания |
| - организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания иэксплуатации номерного фонда | *уметь:*планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг работниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации. *иметь практический опыт в:*разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. |
| - организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | уметь: 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; планировать и прогнозировать продажи; проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж. *иметь практический опыт в:* планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности работников службы бронирования и продаж; 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 |
| - выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих (портье). | *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.*иметь практический опыт:* выполнение работ по профессии 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.  |

 **1.3. Количество часов на освоение программы учебной практики:**
**Всего -  360 часов**, в том числе:
В рамках освоения ПМ 01. –   72 часа;
В рамках освоения ПМ 02. –   72 часа;

В рамках освоения ПМ 03. –   72 часа;
В рамках освоения ПМ 04. –   72 часа;
В рамках освоения ПМ 05. –   72 часа.

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

 Результатом освоения программы учебной практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ОП СПО по основным видам профессиональной деятельности (ВПД), в том числе профессиональных и общих компетенций:

**ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельностисотрудников службы приема и размещения**

|  |  |
| --- | --- |
| **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 |

**ПМ 02 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| ПК 2.1. | Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 2.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 2.3.  | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |

ПМ 03**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| ПК 3.1.  | Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 3.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 3.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей |

**ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** |  **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ПК 4. 1. | Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале |
| ПК 4.2. | Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы |
| ПК 4.3. | Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества |

**ПМ 05 Выполнение работ по профессии рабочих, должностям служащих (портье)**

|  |  |
| --- | --- |
| **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. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование результата обучения** |
| 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 9. | Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 10. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. |
| ОК 11. | Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. |

# 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**3.1. Тематический план учебной практики**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Курс | Семестр | Код и наименования профессиональных модулей | Количество часов по ПП | Промежуточная аттестация |
| *I* | 2 | ПМ 05 | 72 | Экзамен |
| ***Итого за Iкурс*** | **72** |  |
| *II* | 4 | ПМ01 | 72 | Экзамен |
| ***Итого за IIкурс*** | **72** |  |
| *III* | 5 | ПМ 03 | 72 | Экзамен |
| 6 | ПМ 02 | 72 | Экзамен |
| ***Итого за III курс*** | **144** |  |
| *IV* | 8 | ПМ 04 | 72 | Экзамен |
| ***Итого за IV курс*** | **72** |  |
| **Итого за весь период обучения** | **360** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных модулей и тем учебной практики | Содержание учебных занятий | Объем часов | Осваиваемыекомпетенции |
| **ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудниковслужбы приемаи размещения** |
| Виды работ: | **72** | ПК 1.1-1.3ОК1-ОК5, ОК7,ОК9, ОК10 |
| **1** | Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения | Ознакомление с нормативными и законодательными актами, регулирующими правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.Правила организации рабочего места службы приема и размещения. Разработка операционных процедур и стандартов службы приема и размещения. Проведение производственного инструктажа для работников службы; Контроль работы сотрудников службы приема и размещения по охране труда на рабочем месте. | 6 |
| **2** | Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг | Отработка приемов и способов выяснения потребностей и пожеланий гостя относительно услуг | 6 |
| **3** | Составлениеиобработканеобходимойдокументациюпозагрузкеномеров,ожидаемомузаезду,выезду,состояниюномеров,начислениюнасчетагостей за дополнительные услуги. | Составление и обработка основных документов по загрузке номеров, ожидаемомузаезду,выезду,состояниюномеров,начислениюнасчетагостей задополнительные услуги.Контроль работы сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации иразмещению. | 6 |
| **4** |  Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, сиспользованиемтехникииприемовэффективногообщениясгостями,деловымипартнерамииколлегамииприемовсаморегуляцииповедения в процессе межличностного общения. | Профессиональное общение, этикет. Приемы эффективного общения с гостями в процессе обслуживания, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения на русском и на иностранном языке | 6 |
| 5 | Применениепрофессиональныхпрограммдляприема,регистрацииивыпискигостей | Знакомство с профессиональными программами и модулями. Организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения | 6 |
| 6 | Проведениеработпооформлениюгостей(VIP-гостей,групп,корпоративныхгостей). | Оформление VIP- гостей, групп, корпоративных гостей. Подбор номеров. Организация заселения | 6 |
| 7 | Отработка навыков регистрации иностранных граждан. |  Регистрация иностранных граждан. Порядок постановки на миграционный учет. Виды виз | 6 |
| 8 | Отработкавзаимодействиястурагентствами,туроператорамииинымистороннимиорганизациями. | Работа с турагентствами и турфирмами. Оформление договорных отношений, обязанности сторон. | 6 |
| 9 | Контрольоказанияперечняуслуг,предоставляемыхвгостиницах(подоговору). | Контроль оказания услуг, предоставляемых в гостинице. Порядок формирования цен на услуги | 6 |
| 10 | Оформление и подготовка счетов гостей. | Подготовка счетов. Порядок расчетов по услугам. Системы бонусов.Контроль работы сотрудников службы приема и размещения по обслуживанию гостей | 6 |
| 11 | Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями | Отработка навыков работы с информационной базой данных о начислениях и осуществлениерасчетовсгостями(проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Анализ работы организации | 6 |
| 12 | Отработканавыковработысинформационнойбазойданныхоналичиизанятых,свободныхмест,огостях(проживающих,выписавшихся,отъезжающих). | Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Анализ работы организации | 6 |
| **ПМ02. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания** |
| Виды работ: | **72** |  |
| 1 | Подготовка к обслуживанию и приему гостей. | 1. Организация рабочего места. Планирование и расчет необходимой посуды и столовых приборов исходя из расчетного количества гостей | 6 | ПК2.1-2.3ОК1-ОК7, ОК 10 |
| 2 | Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку | Сервировка стола, способы, виды, особенности. Рассмотреть виды складывания салфеток и покрытий стола | 6 |
| 3 | Выполнение сервировки стола к обеду.Выполнение сервировки стола к ужину. | Выполнение сервировки к обеду или ужину, правильная расстановка приборов, посуды, стекла в зависимости от блюд в меню или заказа гостя. Температура подачи блюд. Сервировочный столик, правила использования. | 6 |
| 1. 4
 | Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда. | Корректировка сервировке при замене блюд, дополнительная сервировка при дозаказе | 6 |
| 5 | Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана.Решение ситуаций в период приема и оформления заказа. |  Встреча и посадка гостей, решение проблем при рассадке. Переоформление заказа. Отказ от заказа. Решение ситуаций | 6 |
| 6 | ВладениетехникойобслуживанияприподачепродукциисервисбараВладениетехникойобслуживанияприподачеблюдразличнымистилями:- Silverservice - Банкетныйсервис- Шведскийстол - GueridonServiceВладениетехникойсбораиспользуемойпосудыиприборов. | Техника обслуживания при подаче продукции сервис бара. Техники обслуживания при подаче блюд различными стилями – Silverservice- Банкетный сервис- Шведский стол -GueridonService, особенности.  Сбор посуды. Смена посуды при смене блюд. Замена приборов |  6 |
| 1. 7
 | Решениеситуацийприрасчетесгостямиорганизацийслужбыпитания. | Расчет с гостями. Способы расчета. Решение ситуаций: «Нет денег», «Отказ от оплаты» | 6 |
| 8 | Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей | Решение ситуационных задач: «Неуклюжий гость», «Детский праздник», Муха в супе». | 6 |
| 9 | Организацияипроверкаподготовкипредприятийиперсоналаслужбыпитаниякобслуживаниюпотребителей.Организация,координацияиконтрольподготовкибанкетныхзаловдляразличныхформатовобслуживания. | Подготовка предприятия и персонала к обслуживанию. Расстановка столов и стульев. Расчет обслуживающего персонала по количеству гостей. Организация координации и контроль подготовки | 6 |
| 10 | Тренингианализпроизводственныхситуацийприобслуживаниигостейнавысшемуровне.Тренингианализпроизводственныхситуацийпоподачеблюдразнымистилями. | Решение ситуационных задач и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. Анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями | 6 |
| 11 | Организация,координацияиконтрольдеятельностислужбырум-сервис,баров,кафе,шведскогостола. | Службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола, основные задачи и функции | 6 |
| 12 | Контрольвыполнениястандартовдеятельностиперсоналаслужбыпитания. | Стандарты деятельности персонала службы питания, санитарно- гигиенические нормы, униформа и т.д | 6 |
| **ПМ 03. Организацияиконтрольтекущейдеятельностисотрудниковслужбыобслуживанияиэксплуатацииномерного фонда** |
| Виды работ: | **72** |  |
| 1 | Ознакомлениесостандартамиобслуживаниявгостинице Изучениеработыофисаадминистративно-хозяйственнойслужбы | Ознакомлениесостандартамиобслуживаниявгостинице. Разработка операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фондаИзучениеработыофисаадминистративно-хозяйственнойслужбы. Структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы, взаимодействие с другими службами | 6 | ПК 3.1-3.3ОК. 01-03, ОК. 04-10 |
| 2 | Овладениепрактическиминавыкамисупервайзера,координатораОсуществлениеконтролянадкачествомуборкииправилаприемагостевыхномеров,проверкасанитарногосостоянияномеров,служебных и общественныхпомещений всоответствиисо стандартами обслуживания | Овладениепрактическиминавыкамисупервайзера,координатораОсуществлениеконтролянадкачествомуборкииправилаприемагостевыхномеров,проверкасанитарногосостоянияномеров,служебных и общественныхпомещений всоответствиисо стандартами обслуживания. Санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей. Контроль за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда. | 6 |
| 3 | Проведениеприемаиинвентаризациигостиничногобелья | ПроведениеприемаиинвентаризациигостиничногобельяПринципы управления материально-производственными запасами. Система отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 6 |
| 4 | Проведениеразличныхвидовуборочныхработ | Контроль состояния номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации | *6* |
| 5 | Оформлениедокументовназабытыевещи | Оформлениедокументовназабытыевещи | 6 |
| 6 | Контрольсохранностипредметовинтерьераномеров | КонтрольсохранностипредметовинтерьераномеровСистема отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда | *6* |
| 7 | ИспользованиевработезнанийиностранныхязыковОказаниеперсональныхидополнительныхуслуггостям | ИспользованиевработезнанийиностранныхязыковОказаниеперсональныхидополнительныхуслуггостям | 6 |
| 8 | Применение магнитных карт отгостиничных номеров,профессиональное оборудование,инвентарь,противопожарноеоборудование | Применение магнитных карт отгостиничныхномеров,профессиональное оборудование,инвентарь,противопожарноеоборудование | 6 |
| 9 | Предоставлениеуслугхраненияценныхвещей(камерыхранения,сейфыидепозитныеячейки)ОформлениедокументациинахранениеценныхвещейпроживающихОформлениеактовпривозмещенииущербаилипорчиличныхвещейгостейОзнакомлениессистемойсейфовогохраненияисоблюдениембезопасностивгостиницеистандартамииспользованиядепозитныхячеек,индивидуальных сейфов, хранения багажавкамераххранения. | Предоставлениеуслугхраненияценныхвещей(камерыхранения,сейфыидепозитныеячейки)ОформлениедокументациинахранениеценныхвещейпроживающихОформлениеактовпривозмещенииущербаилипорчиличныхвещейгостейОзнакомлениессистемойсейфовогохраненияисоблюдениембезопасностивгостиницеистандартамииспользованиядепозитныхячеек,индивидуальных сейфов, хранения багажавкамераххранения. | 12 |
| 10 | Ознакомлениестехникойбезопасностииохранойтрудаприработесоборудованием | Требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности.Контроль работы обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации | 6 |
| 1. 11
 | Составлениеактовнасписаниеинвентаряиоборудования | Порядок материально-технического обеспечения гостиницы Принципы управления материально-производственными запасами.  | 6 |
| **ПМ04.Организация иконтрольтекущейдеятельностисотрудниковслужбы бронированияипродаж** |
| Виды работ: | **72** |  |
| 1 | Организациярабочегоместа.Изучениеинтерфейсаипорядка использованияспециализированногопрограммногообеспечениядлягостиничногопредприятия | Правила организации рабочего места службы бронирования. Специализированное программное обеспечение для гостиничного предприятия, рассмотреть особенности работы интерфейса | 6 | ПК 4. 1.- 4.3 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10 |
| 2 | Использованиетехнических,телекоммуникационныхсредствипрофессиональныхпрограммдляприемазаказаиобеспечениябронирования | Использование профессиональных программ для приема заказа и средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; обеспечения бронирования, расписать виды и назначение технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования | 12 |
| 3 | ОформлениебронированиясиспользованиемтелефонаОформлениебронированиясиспользованиемИнтернетаитуроператора | Правила оформления бронирования с использованием телефона. Правила оформления бронирования с использованием Интернета и туроператора | 12 |
| 1. 4
 | Оформлениебронированиячерезсайтыотелейисистемыинтернет-бронирования.Оформлениеиндивидуальногобронирования | Правила оформления бронирования через сайты отелей и системы интернет- бронирования. Правила оформления индивидуального бронирования | 6 |
| 5 | ПредоставлениегостяминформациионаличиисвободныхномеровзапрошеннойкатегориинатребуемыйпериодиихстоимостиОформлениегруппового,откомпанийиколлективногобронирования | Рассмотреть правила предоставления гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. Правила оформления группового, от компаний и коллективного бронирования | 6 |
| 6 | ВнесенийизмененийвлистыожиданияиоформлениезаявокнарезервированиеномеровПредоставлениегостяминформацииобусловияханнуляциибронированияивозможныхштрафныхсанкциях | Правила внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. Правила и этикет предоставления гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях | 12 |
| 7 | ВнесениедополнительнойинформациивзаказнабронированиеОформлениесчетовнаполнуюиличастичную предоплатуиподтверждениеорезервированииномеровОформлениебланков,внесениеизмененийвбланкипринеявке,отменеианнуляциибронирования | Изучить варианты внесения дополнительной информации в заказ на бронирования. Изучить вариантыоформления счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Изучить варианты оформления бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования | 12 |
| 8 | Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состояниюномерногофонда. | Рассмотреть правила отслеживания и проверки обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Рассмотреть процесс и особенности создания отчетов по бронированию | 6 |
| **ПМ 05 Выполнение работ по профессии рабочих, должностям служащих (портье)** |
| Виды работ: | **72** |  |
| 1. 1
 | Организация рабочего места | Организация рабочего места.Ознакомление с нормативными и законодательными актами, регулирующими правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.Правила организации рабочего места портье. Охрана труда и ТБ на рабочем месте портье. | 6 | ПК 5.1-5.3ОК 1- 5, ОК7, ОК 9, ОК 10 |
| 1. 2
 | Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия | Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия | 6 |
| 1. 3
 | Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования | Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.  | 6 |
| 1. 4
 | Оформление бронирования с использованием телефона | Оформление бронирования с использованием телефона.Использования методики предотвращения конфликтов в процессе общения с гостями. Методы максимизации доходов гостиницы. Приветствия и информирование гостей о гостинице и предоставляемых услугах.  | 6 |
| 5 | Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) | Выполнение процедур регистрации гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан). Сопровождения гостей до номера. Системы «лояльности» работы с гостями. | 12 |
| 1. *6*
 | Освоение правил оформления счетов гостей и расчетов с ними | Оформление счетов гостей и расчетов с ними | 12 |
| 1. *7*
 | Освоение технологии работы с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) | Работа с документацией (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) | 18 |
| 1. *8*
 | Освоение технологии расчета с клиентами при наличной оплате. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице | Расчет с клиентами при наличной оплате. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице. Ценообразование, виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия | 6 |
|  | **всего 360 часов** |

**4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**4.1.  Материально-техническое обеспечение**

Материально-техническое обеспечение

по *ПМ 01. Организация и контроль текущей деятельностисотрудников службы приема и размещения*

Реализация программы имеет наличие учебного кабинета - стойка приема иразмещения 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.

*по ПМ.02.Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания*

Реализация программы дисциплины обеспечена учебным кабинетом

Оборудование учебного кабинета:

* рабочее место преподавателя;
* рабочие места по количеству обучающихся;
* учебная доска;
* мультимедийное оборудование.

Технические средства обучения:

* Ноутбук и мультимедийный проектор;
* принтер;
* программное обеспечение общего и профессионального назначения;
* комплект учебно-наглядных пособий по темам модуля;
* комплект учебно-методической документации по темам модуля;
* комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья;
* инструкция и журнал по технике безопасности;

«Учебно-производственная мастерская при лаборатории" (учебный бар):

-блендер;

- кофемашина;

-машина посудомоечная;

 -миксер д/мол.коктелей;

-шкаф винный;

- комплекты стеклянной и металлической посуды, барных приборов, столового белья;

- инструкция и журнал по технике безопасности;

- комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;

- телевизор;

-ноутбук.

*по ПМ.03.Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда*

Реализация программы дисциплины обеспечена учебным кабинетом

«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Оборудование учебного кабинета:

* рабочее место преподавателя;
* рабочие места по количеству обучающихся;
* учебная доска;
* мультимедийное оборудование;
* справочная и нормативная документация, образцы бланков-заказов, актов, анкет, договоров;
* комплект бланков документации;
* комплект учебно-методической документации;
* наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)

Технические средства обучения:

* ноутбук и мультимедийный проектор;
* принтер;
* телефон;
* Интернет;
* программное обеспечение общего и профессионального назначения;
* комплект учебно-наглядных пособий по темам модуля;
* комплект учебно-методической документации по темам модуля.

Учебно-производственная мастерская при лаборатории (гостиничный номерстандартный с двумя кроватями):

Основное и вспомогательное технологическое оборудование

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п  | Наименование оборудования  | Кол-во единиц на 15 рабочих мест  |
| 1.  | Кровать одноместная  | 2 шт.  |
| 2.  | Прикроватные тумбочки  | 2 шт.  |
| 3.  | Настольная лампа (напольный светильник)  | 1 шт.  |
| 4.  | Бра  | 2 шт.  |
| 5.  | Мини – бар  | 1 шт.  |
| 6.  | Стол  | 1 шт.  |
| 7.  | Кресло  | 2 шт.  |
| 8.  | Стул  | 1 шт.  |
| 9.  | Зеркало  | 1 шт.  |
| 10.  | Шкаф  | 1 шт.  |
| 11.  | Телефон  | 1 шт.  |
| 12.  | Верхний светильник  | 1 шт.  |
| 13.  | Кондиционер  | 1 шт.  |
| 14.  | Телевизор  | 1 шт.  |
| 15.  | Гладильная доска  | 1 шт.  |
| 16.  | Утюг  | 1 шт.  |
| 17.  | Душевая кабина  | 1 шт.  |
| 18.  | Унитаз  | 1 шт.  |
| 19.  | Раковина  | 1 шт.  |
| 20.  | Зеркало в ванной комнате  | 1 шт.  |

Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения | Кол-во единиц на 15 рабочих мест |
| для индивидуального пользования | для группового использования |
| 1.  | Одеяло  | 2 шт.  | 2 шт.  |
| 2.  | Подушка  | 2 шт.  | 2 шт.  |
| 3.  | Покрывало  | 2 шт.  | 2 шт.  |
| 4.  | Комплект постельного белья  | 2 шт.  | 4 шт.  |
| 5.  | Шторы  | 2 шт.  | 2 шт.  |
| 6.  | Напольное покрытие  | 1 шт.  | 1 шт.  |
| 7.  | Укомплектованная тележка горничной  | 1 шт.  | 1 шт.  |
| 8.  | Ершик для унитаза  | 1 шт.  | 1 шт.  |
| 9.  | Ведерко для мусора  | 1 шт.  | 1 шт.  |
| 10.  | Держатель для туалетной бумаги  | 1 шт.  | 1 шт.  |
| 11.  | Стакан  | 2 шт.  | 2 шт.  |
| 12.  | Полотенце для лица  | 2 шт.  | 2 шт.  |
| 13.  | Полотенце для тела  | 2 шт.  | 2 шт.  |
| 14.  | Полотенце для ног  | 2 шт.  | 2 шт.  |
| 15.  | Салфетка на раковину  | 2 шт.  | 2 шт.  |
| 16.  | Полотенце коврик  | 1 шт.  | 1 шт.  |
| 17.  | Парфюмерно-косметические принадлежности  | 2 комплекта  | 15 комплектов  |
| 18.  | Пылесос  | 1 шт.  | 1 шт.  |

по *ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж*

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 бронирования;

 - 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 учебного кабинета иностранного языка:

 - посадочные места по количеству обучающихся;

 - рабочее место преподавателя;

Оборудование лингафонной лаборатории иностранного языка:

 - компьютерные места обучающихся;

 - компьютерное место преподавателя;

Технические средства обучения лингафонной лаборатории: лицензионное программное обеспечение, мультимедийный проектор, комплект обучающих дисков, ЭОР, ЖК панель, колонки.

 В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);

 - словари (двуязычные, по количеству обучающихся в группе).

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

−автоматизированное рабочее место работника службы бронирования;

−программное обеспечение профессионального назначения.

*по ПМ 05 Выполнение работ по профессии рабочих, должностям служащих (портье)*

Реализация программы 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.

**4.2. Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной**

**литературы**

**ПМ 01. Организация и контроль текущейдеятельностисотрудниковслужбы приемаиразмещения**

**Основные источники**

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. учебник для студ. учреждений сред.проф.образования/2-еизд.,испр.идоп.–М.:Издательскийцентр«Академия»,2016–304с.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ.учрежденийсред.проф.образования/6-еизд.,испр.идоп.–М.:Издательскийцентр«Академия»,2015
3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма игостиничногохозяйства».Учебноепособие.5-еизд.стер. –М.:КНОРУС, 2016 – 200с..
4. Английскийязыкдляиндустриигостеприимства.2015г.МоскваИНФА-МК.ВИшимцева
5. Hotels&Catering. “ExpressPublishing”,VirginiaEvans2015г.
6. 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](http://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829%23page/1)-[online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1](http://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829%23page/1)
7. Тимохина,Т.Л. Гостиничныйсервис:учебникдляСПО/Т.Л.Тимохина.—М.:Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1.https:/[/www.biblio](http://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759%23page/1)-[online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1](http://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759%23page/1)

**ПМ 02 Организация и контроль текущей деятельностисотрудниковслужбыпитания**

1. ЗаконРФот 07.02.1992№2300-1Озащитеправпотребителей
2. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012)"ОбутвержденииПравилоказанияуслугобщественного питания"

ПостановлениеГлавногогосударственногосанитарноговрачаРФот08.11.2001 (ред.от10.06.2016)"О введениивдействиесанитарныхправил"

3. ГОСТР50647-2010.Национальныйстандартроссийскойфедерации

4. ГОСТР50764-2009Услугиобщественногопитания.Общиетребования;

5. ГОСТ50762-2009Общественноепитание.Классификацияпредприятий;

6. ГОСТР50935-2007Услугиобщественногопитания.Требованиякперсоналу.

7. СчесленокЛ.Л.,ПоляковаЮ.В.,СынгаевскаяЛ.П.Организацияобслуживанияворганизацияхобщественногопитания.-М.:Издательскийцентр«Академия»,2016

8. БогдановаВ.В.Организацияитехнологияобслуживаниявбарах.-М.:Издательскийцентр«Академия», 2012.

9. ЁхинаМ.А.ОрганизацияобслуживаниявгостиницахМ.:Издательскийцентр«Академия»,2015.

10. ПотаповаИ.И.Организацияобслуживаниягостейвпроцессепроживания.-М.:Издательскийцентр«Академия», 2015.

11. [ШеламоваГ.М.](http://www.academia-moscow.ru/authors/detail/44635/)Деловаякультуравзаимодействия. -М.:Издательскийцентр «Академия»,2012.

12.[ТомашевскаяК.В.,](http://www.academia-moscow.ru/authors/detail/47576/)[СоколоваЕ.А.](http://www.academia-moscow.ru/authors/detail/47577/)[Речеваякоммуникациявтуристскойсфере](http://www.academia-moscow.ru/catalogue/4902/38794/) -М.:Издательскийцентр«Академия»,2012.

13. 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](http://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829%23page/1)-[online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1](http://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829%23page/1)

14. 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](http://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759%23page/1)-[online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1](http://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759%23page/1)

15. Сологубова,Г.С.Организацияобслуживаниянапредприятияхобщественногопитания:учебникдляСПО/Г.С.Сологубова.—2-еизд.,испр.идоп.—М.:ИздательствоЮрайт,2017. - 379с.—(Профессиональноеобразование).—ISBN978-5-534-01301-6.https://www.biblio-online.ru/viewer/6D14FBD4-0211-4C10-B21D-A62B7F2AD698#page/1

16. Пасько,О.В. Проектированиепредприятийобщественногопитания.Доготовочныецеха и торговые помещения : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова.— 2-еизд.,испр.идоп.— М.:Издательство Юрайт,2017.—201с.—(Профессиональное образование).

—ISBN978-5-534-02479-1.https:/[/www.biblio](http://www.biblio-online.ru/viewer/1F1C9F54-B7F2-4D64-B86E-)-[online.ru/viewer/1F1C9F54-B7F2-4D64-B86E-](http://www.biblio-online.ru/viewer/1F1C9F54-B7F2-4D64-B86E-)CE6A3192DEE3#page/1

17. Васильева, И. В. Технология продукции общественного питания : учебник и практикумдля СПО / И. В. Васильева, Е. Н. Мясникова, А. С. Безряднова. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. :Издательство Юрайт, 2017. — 414 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04897-1.https:/[/www.biblio](http://www.biblio-online.ru/viewer/9E061508-836A-4A56-92F1-428AB79D2918%23page/1)-[online.ru/viewer/9E061508-836A-4A56-92F1-428AB79D2918#page/1](http://www.biblio-online.ru/viewer/9E061508-836A-4A56-92F1-428AB79D2918%23page/1)

18. Пасько,О.В. Технологияпродукцииобщественногопитания.Лабораторныйпрактикум : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. —М. : Издательство Юрайт, 2017. — 248 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01244-6.

19. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикумдляСПО/Э.А.Батраева.—2-еизд.,перераб.идоп.—М.:ИздательствоЮрайт,2017.—390с.

* (Профессиональноеобразование).—ISBN978-5-534-04578-9.https://www.biblio-online.ru/viewer/3854307A-CC01-4C5E-BB56-00D59CBC3546#page/1

20. Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство квыполнению учебных проектов : учебное пособие для СПО / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В.Бураковская.—2-еизд.,испр.идоп.—М.:ИздательствоЮрайт,2017.—287с.—(Профессиональноеобразование).—ISBN978-5-534-04464-5.https://www.biblio-online.ru/viewer/89847F9B-2EAD-4972-B611-E2A761DC6AAC#page/1

21. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания за рубежом : учебноепособиедляСПО/О.В.Пасько,Н.В.Бураковская.—М.:ИздательствоЮрайт,2017.—163с. (Профессиональноеобразование).—ISBN978-5-534-04253-5.https://www.biblio-online.ru/viewer/4EFBEF2D-2F5D-48E0-9618-FB231CDC7AD4#page/1

## **Электронныеиздания(электронныересурсы)**

1. <http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830>
2. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
3. <http://prohotel.ru/>

## **Дополнительныеисточники**

1. [МироновСергей](https://www.livelib.ru/author/372859-mironov-sergej).[Гостьплатитдважды.Техникиповышенияпродажвресторане](https://www.livelib.ru/book/1000605668-gost-platit-dvazhdy-tehniki-povysheniya-prodazh-v-restorane-mironov-sergej).Издательство:[«Ресторанныеведомости»,](https://www.livelib.ru/publisher/7823-restorannye-vedomosti) 2012.
2. ПобедоносцеваЕлена.Вседеловлюдях.Вашресторан:какизперсоналасделатькоманду.Издательство:[«Ресторанныеведомости»](https://www.livelib.ru/publisher/7823-restorannye-vedomosti), 2016.
3. НатальяБогатова.Современныйресторан.Книгауспешногоуправляющего.Партнеры.Персонал.Гости.– Ресторанныеведомости, 2014.

**ПМ03.Организацияиконтрольтекущейдеятельностисотрудниковслужбы обслуживанияиэксплуатации номерного фонда**

**Нормативныедокументы:**

1. Правилапредоставлениягостиничныхуслуг(последняяредакция9октября2015.№1085Москва)
2. Федеральныйзакон«ОбосновахтуристскойдеятельностивРоссийскойФедерации»от24.11.1996(№132-ФЗпоследняя редакция)
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»4.Приказ№86от21июля2005года«Обутверждениисистемыклассификациигостиници

другихсредствразмещения»

## **Основныеисточники:**

1. Арбузова И.Ю. Организация обслуживания в гостиницах и туристскихкомплексах.УчебникМосква.2012
2. БайликС.И.Гостиничноехозяйство.Организация,управление,обслуживание.Учебноепособие.2012
3. ДенисенкоА.В.,СенинВ.С.Гостиничныйбизнес:классификациягостиницидругихсредствразмещения.2012
4. D.Adamson. InternationalHotelEnglish.Prenticehall,2013
5. E.Hall.Thelanguageof Hotel inEnglish.Prenticehall,2012
6. M.Duckworth.Englishforhotelandcateringindustry,OxfordUniversity,2013
7. FrancisO’Hara.Bemyguest.CambridgeUniversityPress,2012.
8. 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](http://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-)-[online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-](http://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-)4CA49A6FD829#page/1
9. Тимохина,Т.Л. Гостиничныйсервис:учебникдляСПО/Т.Л.Тимохина.—М.:Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. https:/[/www.biblio](http://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-)-[online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-](http://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-)83A61B803759#page/1

## **Электронныеиздания(электронныересурсы)**

1. [www.booking.ru](http://www.booking.ru/)
2. [www.tripadvizor.ru](http://www.tripadvizor.ru/)
3. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru/)
4. [www.turist.rbc.ru](http://www.turist.rbc.ru/)
5. [www.news.turizm.ru](http://www.news.turizm.ru/)
6. [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net/)
7. [www.tourism.ru](http://www.tourism.ru/)
8. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru/)
9. [www.prootel.ru](http://www.prootel.ru/)

## **Дополнительныеисточники:**

Журналыпериодическогоиздания:

1. «Отель»,
2. «Пятьзвезд»,
3. «PROотель»,
4. «Гостиницаиресторан»

**ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудниковслужбы бронирования ипродаж**

## **Основныеисточники**

1. Асанова И.М., Жуков А.А. Деятельность службы приема и размещения : учебник длясред.проф.образования/-М.: Издательскийцентр«Академия»,2011–288с.
2. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг, учебное пособие длястудентоввузов– 2-еизд., испр. – М.: Академия, 2011–224с.
3. Ёхина М.А. Бронирование гостиничныхуслуг.учебник для студ.учреждений сред.проф.образования/2-еизд.,испр.идоп.–М.:Издательскийцентр«Академия»,2016–240с.
4. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. учебник для студ. учрежденийсред.проф.образования/6-еизд.,испр.идоп.–М.:Издательскийцентр«Академия», 2015
5. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма игостиничногохозяйства».Учебноепособие.5-еизд.стер. –М.:КНОРУС, 2016 – 200с..
6. Сорокина А.В. «Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах».Учебноепособие.– М.: Альфа-М: Инфра-М,2009– 304с.
7. ПостановлениеПравительстваРФот09.10.2015№1085«ОбутвержденииПравилпредоставлениягостиничныхуслугвРоссийскойФедерации»//СПС"ГарантЭксперт"
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 строгойотчетности"(сизм.вредФЗот 3мая 2012 г.N47-ФЗ)// СПС"Гарантэксперт"
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](http://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829%23page/1)-[online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1](http://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829%23page/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](http://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759%23page/1)-[online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1](http://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759%23page/1)

## **Дополнительныеисточники:**

1. БайликС.И.Гостиничноехозяйство.Организация.Управление.Обслуживание.КиевДакор2009. -368 с.
2. БалашоваЕ.АГостиничныйсервис:какдостичьбезупречногосервиса–М.:ООО

«Вершина», 2005–176с.

1. ВолодомановаН.Ю.,МорозовМ.А.Международныестандартыобслуживаниядляпредприятийгостиничнойиндустрии:Учебник.-М.:Изд-во«Талер»,2001.
2. ДеревицкийА.В.Школапродаж.–СПб.,2007.
3. ЕлкановаД.И.,ОсиповД.А.идр.ОсновыиндустриигостеприимстваИздательство:Дашкови Ко, 2009.-248с.
4. ЛяпинаИ.Ю.Организацияитехнологиягостиничногообслуживания.8-еизд.,стер.–М.:Издательский центр«Академия»,2011– 208с.
5. СенинВ.С.Организациямеждународноготуризма.Учебник.2-еизд.,перераб.идоп.–М.:Финансы и статистика, 2003.– 400с.
6. СкарамангаВ.П.Фирменныйстильвгостеприимстве:Учеб.Пособие.-М:Финансыистатистика,2005,-192с:ил.
7. ТимохинаТ.Л.Организацияприемаиобслуживаниятуристов.–М.:Изд-во«Форум.Инфра-М»,2010 – 352с.
8. Туризмигостиничноехозяйство:Учебник.Подред.Проф.ЧудновскогоА.Д.М.:Ассоциацииавторовиздателей«Тандем»;Издательство«Экмос»,2000.

## **Журналы(электронные):**

«Отель»

«Пятьзвезд»

«Гостиницаиресторан»

«PRO - отель»

«Планетаотелей.Тенденции.Менеджмент.Инвестиции».

## **Интернет-ресурсы**

1. [http://www.travelmole.com](http://www.travelmole.com/)
2. [http://www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru/)
3. <http://www.stonef.ru/history.htm>
4. [http://all-hotels.ru](http://all-hotels.ru/)
5. [http://www.amadeus.ru](http://www.amadeus.ru/)
6. [http://www.gaomoskva.ru](http://www.gaomoskva.ru/)

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

**ПМ 05 Выполнение работ по профессии рабочих, должностям служащих(портье)**

**Основные источники:**

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>

**4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Учебная практика проводится на рабочих места учебной кухни ГАПОУ БТОТиСг.Байкальск.

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙПРАКТИКИ**

             Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе проведения учебных занятий, самостоятельного выполнения обучающимися заданий, выполнения практических проверочных работ.

**ПМ 01. Организация и контроль текущейдеятельностисотрудниковслужбы приемаиразмещения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименованиепрофессиональных и общихкомпетенций,формируемыхврамкахмодуля | Критерииоценки | Методыоценки |
| ПК1.1.Планироватьпотребностислужбыприемаиразмещениявматериальныхресурсахиперсонале | 75%правильныхответовОценкапроцессаОценкарезультатов | ТестированиеСобеседованиеЭкзамен |
| ЭкспертноенаблюдениеОценкапроцессаОценкарезультатов | Лабораторная работаРолевая играСитуационнаязадачаПрактическаяработа |
| Экспертноенаблюдение | ПрактическаяработаВидыработнапрактике |
| ОК 1 Выбирать способы решения задачпрофессиональной деятельности,применительнокразличным | Оценкарезультата | Тестирование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| контекстам |  |  |
| ОК2Осуществлятьпоиск,анализиинтерпретацию информации,необходимойдлявыполнениязадачпрофессиональнойдеятельности | Оценкарезультата | Собеседование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ОК3Планироватьиреализовыватьсобственноепрофессиональноеиличностноеразвитие | Оценкарезультата | Собеседование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ОК4Работатьвколлективеикоманде,эффективновзаимодействоватьсколлегами,руководством,клиентами. | Оценкарезультата | Собеседование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ОК5Осуществлятьустнуюиписьменнуюкоммуникациюнагосударственномязыкесучетомособенностейсоциальногоикультурногоконтекста. | Оценкарезультата | Тестирование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ОК 7 Содействовать сохранениюокружающей среды,ресурсосбережению, эффективнодействоватьвчрезвычайныхситуациях | Оценкарезультата | Собеседование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ОК9Использоватьинформационныетехнологиивпрофессиональнойдеятельности. | Оценкарезультата | Тестирование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ОК 10 Пользоватьсяпрофессиональнойдокументациейнагосударственномииностранномязыке | Оценкарезультата | Тестирование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ПК 1.2. Организовывать деятельностьсотрудниковслужбыприемаиразмещениявсоответствиистекущимипланамиистандартамигостиницы | 75%правильныхответовОценкапроцессаОценкарезультатов | ТестированиеСобеседованиеЭкзамен |
| Экспертное наблюдениеОценка процесса Оценкарезультатов | Лабораторная работаРолевая играСитуационнаязадачаПрактическаяработа |
| Экспертноенаблюдение | ПрактическаяработаВидыработнапрактике |
| ОК 1 Выбирать способы решения задачпрофессиональной деятельности,применительнокразличнымконтекстам | Оценкарезультата | Тестирование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ОК2Осуществлятьпоиск,анализиинтерпретацию информации,необходимойдлявыполнениязадачпрофессиональнойдеятельности | Оценкарезультата | Собеседование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ОК3Планироватьиреализовыватьсобственноепрофессиональноеиличностноеразвитие | Оценкарезультата | Собеседование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ОК4Работатьвколлективеикоманде,эффективновзаимодействоватьсколлегами,руководством,клиентами. | Оценкарезультата | Собеседование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ОК5Осуществлятьустнуюиписьменнуюкоммуникациюнагосударственномязыкесучетомособенностейсоциальногоикультурногоконтекста. | Оценкарезультата | Тестирование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ОК 7 Содействовать сохранениюокружающей среды,ресурсосбережению, эффективнодействоватьвчрезвычайныхситуациях | Оценкарезультата | Собеседование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ОК9Использоватьинформационныетехнологиивпрофессиональнойдеятельности. | Оценкарезультата | Тестирование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ОК 10 Пользоватьсяпрофессиональнойдокументациейнагосударственномииностранномязыке | Оценкарезультата | Тестирование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ПК1.3.Контролироватьтекущуюдеятельностьсотрудниковслужбыприема и размещения для поддержаниятребуемогоуровнякачества | 75%правильныхответовОценкапроцессаОценкарезультатов | ТестированиеСобеседованиеЭкзамен |
| Экспертное наблюдениеОценка процесса Оценкарезультатов | Лабораторная работаРолевая играСитуационнаязадачаПрактическаяработа |
| Экспертноенаблюдение | ПрактическаяработаВидыработнапрактике |
| ОК 1 Выбирать способы решения задачпрофессиональной деятельности,применительно к различнымконтекстам | Оценкарезультата | Тестирование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ОК2Осуществлятьпоиск,анализиинтерпретацию информации,необходимойдлявыполнениязадачпрофессиональнойдеятельности | Оценкарезультата | Собеседование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ОК3Планироватьиреализовыватьсобственноепрофессиональноеиличностноеразвитие | Оценкарезультата | Собеседование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ОК4Работатьвколлективеикоманде,эффективновзаимодействоватьсколлегами,руководством,клиентами. | Оценкарезультата | Собеседование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ОК5Осуществлятьустнуюиписьменнуюкоммуникациюнагосударственномязыкесучетомособенностейсоциальногоикультурногоконтекста. | Оценкарезультата | Тестирование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ОК 7 Содействовать сохранениюокружающей среды,ресурсосбережению, эффективнодействоватьвчрезвычайныхситуациях | Оценкарезультата | Собеседование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |
| ОК9Использоватьинформационныетехнологиивпрофессиональнойдеятельности. | Оценкарезультата | Тестирование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ОК 10 Пользоватьсяпрофессиональнойдокументациейнагосударственномииностранномязыке | Оценкарезультата | Тестирование |
| Оценкарезультата | Ситуационнаязадача |
| Оценкапроцесса | Ролеваяигра |

**ПМ.02.Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Профессиональныеиобщие компетенции,формируемыеврамкахмодуля | Критерииоценки | Методыоценки(указываютсятипыоценочныхзаданийиихкраткиехарактеристики, например,практическоезадание,втомчислеролевая игра, ситуационные задачи идр.;проект;экзамен,втомчисле–тестирование,собеседование) |
| **ПК2.1.**Планировать потребностислужбыпитаниявматериальных ресурсах иперсонале. | 75%правильныхответовОценкапроцессаОценкарезультатов | ТестированиеСобеседованиеЭкзаменЭкспертнаяоценкавыполнениязаданийпорасчетампотребностейслужбыпитаниявматериальныхресурсахиперсонале.Наблюдениезавыполнениемнормиправилмеждународногосервиса.Регистрациярезультатовусвоенияучебныхэлементов;-экспертнаяоценка решения ситуационных задач;Опросныйлистответовобучающегося |
| ЭкспертноенаблюдениеОценкапроцессаОценкарезультатов | Лабораторная работаРолевая играСитуационнаязадачаПрактическаяработаЭкспертнаяоценкарешенияситуационныхзадач;Текущийконтрольвформезащитыпрактических занятий и лабораторныхработ. |
| Экспертноенаблюдение | ПрактическаяработаВидыработнапрактике |
| ПК2.2.Организовыватьдеятельность сотрудниковслужбыпитаниявсоответствии с текущимипланамиистандартамигостиницы. | 75%правильныхответовОценкапроцессаОценкарезультатов | ТестированиеСобеседованиеЭкзамен |
| Экспертное наблюдениеОценка процесса Оценкарезультатов | Лабораторная работаРолевая играСитуационнаязадачаПрактическаяработа |
| Экспертноенаблюдение | ПрактическаяработаВидыработнапрактике |
| ПК2.3.Контролироватьтекущую деятельность | 75%правильныхответовОценкапроцесса | ТестированиеСобеседование |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| сотрудниковслужбыпитания для поддержаниятребуемого уровнякачестваобслуживаниягостей. | Оценкарезультатов | Экзамен |
| Экспертное наблюдениеОценка процесса Оценкарезультатов | Лабораторная работаРолеваяиграСитуационнаязадачаПрактическаяработа |
| Экспертноенаблюдение | ПрактическаяработаВидыработнапрактике |

**ПМ.03.Организация и контроль текущей деятельности сотрудниковслужбы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
| ПК 1.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.ПК1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.ПК1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей | – точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков; правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; – правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; – правильность составления графика выхода на работу; – адекватность распределения производственных заданий уровню квалификации персонала; – правильность составления должностной инструкции; – адекватность предложений по выходу из конфликтных ситуаций; – адекватность предложений по стимулированию подчиненного персонала; – правильность выбора способов и форм инструктирования персонала; -адекватность, оптимальность выбора способов действий, методов, техник, последовательностей действий при проведении обучения на рабочем месте, проведении мастер-классов, тренингов;– точность, адекватность выбора форм и методов контроля качества выполнения работ персоналом;– адекватность предложений по предупреждению воровства в гостинице;соответствие порядка проведения инвентаризации действующим правилам;– адекватность поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций;- адекватность использования профессиональной терминологии на иностранном языке;- владение лексическим и грамматическим минимумом;- логичность построения диалогического общения в соответствии с коммуникативной задачей;- демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром: способность начать, поддержать и закончить разговор;- соответствие лексических единиц и грамматических структур поставленной коммуникативной задаче;- логичное построение монологического высказывания в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании;-Уместное использование лексических единиц и грамматических структур. | **Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. Экспертная оценка защиты курсовой работы. **Промежуточная аттестация**: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам  | – точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности; – оптимальность определения этапов решения задачи; – адекватность определения потребности в информации; – эффективность поиска; – адекватность определения источников нужных ресурсов; – разработка детального плана действий; – правильность оценки рисков на каждом шагу; - точность оценки плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, предложение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана | **Текущий контроль:** экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы; - экспертная оценка защиты курсовой работы. **Промежуточная аттестация**: экспертное наблюдение и оценка выполнения: - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю;- экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам. |
| ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | - оптимальность планирования информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач; – адекватность анализа полученной информации, точность выделения в ней главных аспектов; – точность структурирования отобранной информации в соответствии с параметрами поиска; - адекватность интерпретации полученной информации в контексте профессиональной деятельности;  |
| ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | – актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; - точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии  |
| ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | - эффективность участия в деловом общении для решения деловых задач; - оптимальность планирования профессиональной деятельность  |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста  | – грамотность устного и письменного изложения своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке; толерантность поведения в рабочем коллективе  |
| ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей  | - понимание значимости своей профессии  |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | - точность соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;-эффективность обеспечения ресурсосбережения на рабочем месте |
| ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности  | -адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности  |
| ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.  | – адекватность понимания общего смысла четко произнесенных высказываний на известные профессиональные темы); – адекватность применения нормативной документации в профессиональной деятельности; – точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); - правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы  |
| ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке  | – актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии; - точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии  |  |

**ПМ 04. Организация и контроль текущей деятельностисотрудниковслужбы бронирования ипродаж**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кодинаименованиепрофессиональныхиобщих компетенций, формируемых врамкахмодуля | Методыоценки(указываются типы оценочныхзаданийиихкраткиехарактеристики,например, практическое задание, втом числе ролевая игра,ситуационные задачи и др.; проект;экзамен,втомчисле–тестирование,собеседование) | Критерииоценки |
| ПК 4. 1. Планировать потребности службыбронированияипродажвматериальныхресурсахи персонале | ТестированиеСобеседованиеЭкзамен | 75%правильныхответовОценкапроцессаОценкарезультатов |
| Лабораторная работаРолевая играСитуационнаязадачаПрактическаяработа | Экспертное наблюдениеОценкапроцессаОценкарезультатов |
| Практическаяработа | Экспертноенаблюдение |
| ОК1Выбиратьспособырешениязадачпрофессиональной деятельности,применительнокразличнымконтекстам | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК2Осуществлятьпоиск,анализиинтерпретациюинформации,необходимойдлявыполнениязадачпрофессиональнойдеятельности | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК3Планироватьиреализовыватьсобственное профессиональное иличностноеразвитие | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК4Работатьвколлективеикоманде,эффективно взаимодействовать сколлегами,руководством,клиентами. | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменнуюкоммуникацию на государственном языке сучетомособенностейсоциальногоикультурногоконтекста. | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК7Содействоватьсохранениюокружающейсреды,ресурсосбережению,эффективнодействоватьвчрезвычайныхситуациях | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК9Использоватьинформационныетехнологии в профессиональнойдеятельности. | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК10Пользоватьсяпрофессиональнойдокументациейнагосударственномииностранномязыке | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ПК4.2.Организовыватьдеятельностьсотрудниковслужбыбронированияипродаж в соответствии с текущими планамиистандартами гостиницы | ТестированиеСобеседованиеЭкзамен | 75%правильныхответовОценкапроцессаОценкарезультатов |
| Лабораторная работаРолевая играСитуационнаязадачаПрактическаяработа | Экспертное наблюдениеОценкапроцессаОценкарезультатов |
| Практическаяработа | Экспертноенаблюдение |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Видыработнапрактике |  |
| ОК1Выбиратьспособырешениязадачпрофессиональной деятельности,применительнокразличнымконтекстам | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК2Осуществлятьпоиск,анализиинтерпретациюинформации,необходимойдлявыполнениязадачпрофессиональнойдеятельности | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК3Планироватьиреализовыватьсобственное профессиональное иличностноеразвитие | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК4Работать в коллективе и команде,эффективно взаимодействовать сколлегами,руководством,клиентами. | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменнуюкоммуникацию на государственном языке сучетомособенностейсоциальногоикультурногоконтекста. | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК7Содействоватьсохранениюокружающейсреды,ресурсосбережению,эффективнодействоватьвчрезвычайныхситуациях | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК9Использоватьинформационныетехнологии в профессиональнойдеятельности. | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК10Пользоватьсяпрофессиональнойдокументациейнагосударственномииностранномязыке | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ПК4.3.Контролироватьтекущуюдеятельностьсотрудниковслужбыбронированияипродаждляподдержаниятребуемогоуровня качества | ТестированиеСобеседованиеЭкзамен | 75%правильныхответовОценкапроцессаОценкарезультатов |
| Лабораторная работаРолевая играСитуационнаязадачаПрактическаяработа | Экспертное наблюдениеОценкапроцессаОценкарезультатов |
| ПрактическаяработаВидыработнапрактике | Экспертноенаблюдение |
| ОК1Выбиратьспособырешениязадачпрофессиональной деятельности,применительнокразличнымконтекстам | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК2Осуществлятьпоиск,анализиинтерпретациюинформации,необходимойдлявыполнениязадачпрофессиональнойдеятельности | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК3Планироватьиреализовыватьсобственное профессиональное иличностноеразвитие | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК4Работатьвколлективеикоманде,эффективно взаимодействовать сколлегами,руководством,клиентами. | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменнуюкоммуникацию на государственном языке сучетомособенностейсоциальногоикультурногоконтекста. | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК 7 Содействовать сохранениюокружающей среды, ресурсосбережению,эффективнодействоватьвчрезвычайныхситуациях | Собеседование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК9Использоватьинформационныетехнологии в профессиональнойдеятельности. | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |
| ОК10Пользоватьсяпрофессиональнойдокументациейнагосударственномииностранномязыке | Тестирование | Оценкарезультата |
| Ситуационнаязадача | Оценкарезультата |
| Ролеваяигра | Оценкапроцесса |

**ПМ 05 Выполнение работ по профессии рабочих, должностям служащих(портье)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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)** | **Критерии оценки** |
| 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 процессаОценка результатов |
| Практическая работа | Экспертное наблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| 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 | Экспертное наблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| 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 | Экспертное наблюдение |
| ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста. | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Собеседование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |
| ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке | Тестирование | Оценка результата |
| Ситуационная задача | Оценка результата |
| Ролевая игра | Оценка результата |