



**Комитет по образованию
Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение
«Санкт-Петербургский технический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ СПбТК

_____ А.В. Бурасовский
«31» августа 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ В ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
«ПОРТЬЕ»**

43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

РП ПМ.05

Санкт-Петербург, 2022

СМК ГБПОУ СПбТК
Система менеджмента качества
РП ПМ.05 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **43.02.14 Гостиничное дело**, входящей в состав укрупненной группы специальностей Сервис и туризм 43.00.00.

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии сервиса и туризма ГБПОУ СПбТК Протокол № <u>1</u> от « <u>30</u> » <u>августа</u> 2022 г.	Согласованно на заседании Методического совета Протокол № <u>1</u> от « <u>30</u> » <u>августа</u> 2022 г.
--	---

Разработчик: мастер п/о ГБПОУ СПбТК _____ Иванова А.В.

Эксперты:

Внутренняя экспертиза

Техническая экспертиза: Каминскене О.М. _____ методист, ГБПОУ СПбТК

Содержательная экспертиза: Тябина Н.Д. _____ председатель ПЦК, преподаватель ГБПОУ СПбТК

Внешняя экспертиза

Содержательная экспертиза: _____
ФИО, должность работодателя,

_____ полное название организации работодателя

_____ подпись

_____ М.П.

СМК ГБПОУ СПбТК
Система менеджмента качества
РП ПМ.05 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	СТР 4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	15

СМК ГБПОУ СПбТК
Система менеджмента качества
РП ПМ.05 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ В ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО «ПОРТЬЕ»

1.1. Область применения программы

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

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности Выполнение работ в должности служащего «Портъе» по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции:

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций:

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Выполнение работ в должности служащего «Портъе»
ПК 5.1.	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.
ПК 5.2.	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения..
ПК 5.3.	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

СМК ГБПОУ СПбТК
Система менеджмента качества
РП ПМ.05 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; - выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения; - информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - выдачи и хранения ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения; - приема и передачи информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - приема на хранения ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - внесения данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения; - приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; - выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; - проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; - проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; - передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; - проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; - осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; - осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме; - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

СМК ГБПОУ СПбТК
Система менеджмента качества
РП ПМ.05 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»

	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; - осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; - оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.
знать	<ul style="list-style-type: none"> - нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность средств размещения; - правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме; - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения; - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - требования охраны труда; - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; - правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; - правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

всего – 324 часов, в том числе:

объем образовательной нагрузки обучающегося – 72 часа, включая:

 работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 72 часа;

учебная практика – 216 часов;

производственная практика – 36 часов.

43.02.11 «Гостиничный сервис»	Страница 6 из 14
<i>Запрещается несанкционированное копирование документа</i>	

СМК ГБПОУ СПбТК
Система менеджмента качества
РП ПМ.05 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»

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
			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. ПК 5.2. ПК 5.3. ОК 1-11	МДК.05.01 Выполнение работ по должности служащего «Портъе»	72	72	48	-	-	-		-
	Учебная практика	216						216	-
	Производственная практика	36						-	36
	Всего:	324	72	48	-	-	-	216	36

СМК ГБПОУ СПбТК
Система менеджмента качества
РП ПМ.05 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.05 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»».

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов
1	2	3
ПМ.05. Выполнение работ в должности служащего «Портъе»		324
МДК 05.01. Выполнение работ в должности служащего «Портъе»		72
Тема 1. Общее представление о гостинице. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиницу.	Содержание	8
	Общее представление о гостиничном обслуживании, история развития гостиничного хозяйства. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.	2
	Ознакомление с нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения.	
	Изучения правил приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения. Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Телефонный этикет.	2
	Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения.	
	Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения. Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме. Информация о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения гостям.	4
	Практические занятия	28
	Практическое занятие 1. Изучение нормативных правовых актов РФ регулирующие деятельность средств размещения.	2
	Практическое занятие 2. Изучение должностных инструкций «Портъе».	2
Практическое занятие 3. Нестандартная ситуация с гостем.	4	
Практическое занятие 4. Алгоритм бронирования номера.	2	

43.02.11 «Гостиничный сервис»	Страница 8 из 14
<i>Запрещается несанкционированное копирование документа</i>	

СМК ГБПОУ СПбТК
Система менеджмента качества
РП ПМ.05 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»

	Практическое занятие 5. Бронирование по телефону.	2
	Практическое занятие 6. Бронирование номера от стойки.	4
	Практическое занятие 7. Регистрация гражданина РФ. Регистрация иностранного гражданина.	2
	Практическое занятие 8. Процедура заселения гостя.	4
	Практическое занятие 9. Подготовка документации для гостя при проведении оплаты за проживания.	2
	Практическое занятие 10. Презентация гостиничного номера и гостиничных услуг гостю.	4
Тема 2. Обслуживание гостей в процессе проживания.	Содержание	8
	Виды ключей. Кодирование ключей и выдачи их гостям. Хранение ценностей гостей в соответствии с правилами гостиницы.	2
	Изучение основных и дополнительных услуг. Выполнение услуг закрепленных за сотрудником службы приема и размещения.	2
	Правила проведение текущего аудита службы приема и размещения. Проведение передачи дел и отчетов по окончанию смены дежурному администратору.	4
	Практические занятия	14
	Практическое занятие 11. Прием на хранение ценностей гостей.	2
	Практическое занятие 12. Алгоритм кодирования ключей. Прием и передача информации, корреспонденции для гостей.	2
	Практическое занятие 13. Информация об отеле.	2
	Практическое занятие 14. Ответ на жалобу, запрос, обращение, требования гостя.	2
	Практическое занятие 15. Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги.	2
	Практическое занятие 16. Кассовые операции.	2
	Практическое занятие 17. Подготовка необходимых документов для сдачи смены.	2
Тема 3. Регистрация выезда гостей из гостиницы.	Содержание	6
	Расчет с гостями во время выезда из гостиничного комплекса.	2
	Перечень документов необходимых к оформлению, подтверждающих пребывание гостя.	2
	Хранение и выдача багажа.	2
	Практические занятия	6
	Практическое занятие 18. Выезд гостя из гостиницы.	4
	Практическое занятие 19. Оформление хранения багажа.	2
	Итоговое занятие	2

СМК ГБПОУ СПбТК
Система менеджмента качества
РП ПМ.05 «Выполнение работ в должности служащего «Портъе»

<p>Ученая практика (по профилю специальности)</p> <p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; - ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения; - выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения; - информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; - выдачи и хранения ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения; - приема и передачи информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - приема на хранения ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения; - внесения данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения; - приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения; - выполнения услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; - проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; - проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; - передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения; - проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения; - хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения. 	216
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - отработка навыков приема, регистрации и размещения гостей; - отработка навыков информирования потребителя о услугах и правилах безопасности во время проживания в гостинице; - отработка навыков подготовки счетов и организации отъезда гостей; - составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги; - отработка навыков контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах; - выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей составления проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; - отработка навыков проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены. 	36
Всего	324

43.02.11 «Гостиничный сервис»	Страница 10 из 14
<i>Запрещается несанкционированное копирование документа</i>	

СМК ГБПОУ СПбТК
Система менеджмента качества
РП ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие лаборатории службы приема и размещения гостей, кабинета инженерных систем гостиницы.

Оборудование лаборатории службы приема и размещения гостей и рабочих мест:

- персональный компьютер, системный блок, монитор, клавиатура, мышь и др.комплектующие;
- стойка регистрации (ресепшн)
- телефон/факс
- настенные часы
- МФУ
- шкаф
- терминал
- детектор валют
- штрих-М
- роутер
- стенд
- тумбочка
- комплект учебной мебели для студентов

Оборудование кабинета инженерных систем гостиницы и рабочих мест:

- доска
- персональный компьютер, системный блок, монитор, клавиатура, мышь и др.комплектующие;
- мультимедиа проектор с комплектующими (в т.ч.экран)
- стенды
- комплект учебной мебели для студентов

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Печатные издания

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности службы приема и размещения: учебник. - М.: ОИЦ «Академия», 2018 ТОП-50
2. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник. - М.: ОИЦ "Академия", 2019
3. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия. – М.: Юрайт, 2021
<http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>

Дополнительные источники

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. - М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2019

Журналы:

- «Отель»
- «Пять звезд»
- «Гостиница и ресторан»

43.02.11 «Гостиничный сервис»	Страница 11 из 14
<i>Запрещается несанкционированное копирование документа</i>	

СМК ГБПОУ СПбТК
Система менеджмента качества
РП ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

«PRO - отель».

3.2.2 Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

Законодательные основы гостиничного хозяйства

1. Гражданский кодекс РФ
2. Закон РФ «О защите прав потребителей».
3. Федеральный закон «Об основах туристической деятельности в РФ»
4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
5. Федеральный закон "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии"
6. Федеральный закон «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

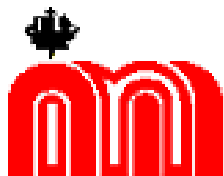
СМК ГБПОУ СПБТК
Система менеджмента качества
РП ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать	Оценка результата	Тестирование

СМК ГБПОУ СПбТК
Система менеджмента качества
РП ПМ.05 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих»

информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 5.1. Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Экспертное наблюдение	Ролевая игра
	Оценка процесса	Ситуационная задача
	Оценка результатов	Практическое занятие
ПК 5.2. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Экспертное наблюдение	Ролевая игра
	Оценка процесса	Ситуационная задача
	Оценка результатов	Практическое занятие
ПК 5.3. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Экспертное наблюдение	Ролевая игра
	Оценка процесса	Ситуационная задача
	Оценка результатов	Практическое занятие
	Экспертное наблюдение	Практическое занятие Виды работ на практике



**Комитет по образованию
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Санкт-Петербургский технический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ СПбТК
_____ А.В. Бурасовский
«31» августа 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 01. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

РП ПМ.01

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО), 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм и с учетом Примерной основной образовательной программы ППСЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии «Сервиса и туризма» ГБПОУ СПбТК	Согласовано на заседании Методического совета ГБПОУ СПбТК
Протокол № 1 от «30» августа 2022 г.	Протокол № 1 от «30» августа 2022 г.

Разработчики:

Преподаватель ГБПОУ СПбТК _____ Иванова А.В.

Эксперты:**Внутренняя экспертиза**

Техническая экспертиза Каминскене О.М. _____ методист ГБПОУ СПбТК

Содержательная экспертиза: Тябина Н.Д. _____ председатель ПЦК ГБПОУ СПбТК

Внешняя экспертиза**Эксперты от работодателя:**

_____ (место работы) _____ (занимаемая должность) _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия) МП

СОДЕРЖАНИЕ

	Лист
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	19
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	21

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

С целью овладения основным видом профессиональной деятельности «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения» по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и соответствующими профессиональными компетенциями, обучающийся в ходе освоения профессионального модуля, должен:

иметь практический опыт:

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

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 сотрудников 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;

За счет вариативной части:

- использовать полученные знания о культуре и истории Санкт-Петербурга для помощи гостям города в выборе туристических маршрутов;
- быть готовым к культурным коммуникациям с гостями различных социальных, этнических и религиозных традиций.
- работать с разного типа источниками, картами, планами города, старыми гравюрами и фотографиями, краеведческими и историческими интернет-ресурсами, готовить сообщения, доклады, рефераты, презентации по материалам курса;
- бережно относиться к историческому наследию и культурным ценностям Санкт-Петербурга;
- определять и применять модели освоения чужой культуры;
- классифицировать бизнес культуры по различным признакам;
- определять влияние предрассудков и стереотипов на процесс межкультурной коммуникации.
- функциональные возможности автоматизированных систем управления гостиницей;
- основные приемы работы по поиску хранению информации в автоматизированной системе управления гостиницей «Эдельвейс»

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;

43.02.14 «Гостиничное дело»	Страница 4 из 24
<i>Запрещается несанкционированное копирование документа</i>	

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

За счет вариативной части:

- главные культурные и исторические достопримечательности Санкт-Петербурга;
- обстоятельства возникновения, развития и строительства Санкт-Петербурга, его традиции и культуру;
- имена исторических личностей, благодаря таланту которых был, воздвигнут, и выжил город Петра, вопреки грозным соседям и капризам природы;
- рождение, расцвет и кризис таких архитектурных стилей, как барокко, классицизм, эклектика и модерн
- о культурно-антропологическом взгляде на человека, его образ жизни, идеи, взгляды, обычаи, систему ценностей, восприятие мира – своего и чужого;
- знать, как культура – посредством языка – влияет на поведение человека, его мировосприятие, его жизнь;
- знать, что изучение языка как средства межкультурной международной коммуникации невозможно без одновременного самого пристального изучения мира и культуры того народа, который использует этот язык для повседневного, реального и естественного общения;
- важность соизучения иностранных языков и культур с родным языком и культурой как необходимого условия эффективности международного общения.
- осуществлять создание документов в автоматизированной системе управления гостиницей «Эдельвейс» необходимых для организации деятельности работников службы приема и размещения
- производить основные операции в автоматизированной системе управления гостиницей «Эдельвейс» необходимые для организации приема и размещения гостей

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

всего – 553 часа, в том числе:

объем образовательной нагрузки обучающегося – 445 часов, включая:

 работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 443 часа;

 самостоятельная работа обучающегося – 2 часа;

учебная практика – 72 часов;

производственная практика – 36 часов.

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

2.1.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

2.1.2 Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	331	329	74	20	2	*	*	*
ПК 1.1-ПК 1.3 ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1. (МДК.01.01.1) Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	170	168	20	20	2	*	*	*
ПК 1.1-ПК 1.3 ОК1-ОК5	Раздел 2. (МДК.01.01.2) История и культура Санкт-Петербурга	51	51	10	*	*	*	*	*
ПК 1.1-ПК 1.3 ОК1-ОК5, ОК10	Раздел 3 (МДК.01.01.3) Межкультурные коммуникации	68	68	10	*	*	*	*	*
ПК 1.1-ПК 1.3 ОК1-ОК5, ОК09, ОК10	Раздел 4 (МДК.01.01.4) Автоматизированные системы данных в службе приема и размещения	42	42	34	*	*	*	*	*
ПК 1.1-ПК 1.3 ОК10	МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	114	114	105	*	*	*	*	*
ПК 1.1 – ПК 1.3	Учебная практика, часов	72						72	*
ПК 1.1 – ПК 1.3	Производственная практика (по профилю специальности), часов	36						*	36
	Всего:	553	443	179	20	3	*	72	36

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
<i>МДК.01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.</i>		331
Раздел 1. (МДК.01.01.1) Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения.		168
Тема 1. Организация и технология работы службы приема и размещения		42
Тема 1.1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	Содержание	26
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания.	2
	Классификация гостиниц.	2
	Самостоятельные гостиницы, гостиничные сети и консорциумы.	2
	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	2
	Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.	2
	Требования к обслуживающему персоналу его функции.	2
	Стандарты внешнего вида и поведение сотрудников FO.	2
	Стандарты обслуживания LQ и GAP. Стандартные операционные процедуры SOP.	2
	Ознакомление со стандартами работы консьержа и Guest Relations.	2
	Ознакомление с деятельностью Le Clef d'or	2
	Ознакомление со стандартами работы подносчика багажа, швейцара и Page staff.	2
	Butler Service	2
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.	2
Тема 1.2. Технология	Содержание	16

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	2
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2
	Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2
	Этикет и правила деловой переписки с гостем.	2
	Ведение переговоров с недовольным гостем.	2
	Ведение переписки с недовольным гостем.	2
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 1. Устная коммуникация с гостем во время проживания	2
Практическое занятие № 2. Деловая переписка с гостем	2	
Тема 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.		84
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание	22
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.	2
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницами разных классов.	2
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.	2
	Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2
	Процесс поселения в гостиницу индивидуальных гостей. Последовательность действий и стандарты.	2
	Процесс поселения в гостиницу туристских групп. Последовательность действий и стандарты.	2
	Практические занятия	8
	Практическое занятие № 3. Поселение гостя по брони. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.	4
	Практическое занятие № 4. Особенности поселения гостей от группы, корпоративных гостей и гостей от туристских фирм.	2
	Практическое занятие № 5. Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер.	2
Тема 2.2. Взаимодействие с гостем во время проживания	Содержание	8
	Стандарты приема заказов на дополнительные услуги.	2
	Работа по организации досуга гостей. Рекомендации ресторанов, музеев, экскурсий.	2
	Прием и хранение вещей гостя сотрудниками FrontOffice.	2
	Стандарты работы с гостем при ознакомлении с номерным фондом и услугами отеля.	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

Тема 2.3. Технология взаимодействия с различными категориями гостей. Работа во время проведения мероприятий.	Содержание	18
	Работа с VIP гостями. Категории VIP-гостей.	2
	Этикет общения с представителями власти, титулованными и монаршими особами.	2
	Работа с гостями BlackList и конфликтными гостями.	2
	Виды комплиментов и поводы их предоставления.	2
	Работа с гостями с ограниченными возможностями и особыми потребностями.	2
	Работа с участниками и посетителями конференций и банкетов.	2
	Работа с иностранными гостями.	2
	Документы необходимые для заселения иностранного гостя.	2
Поселение гостей с животными.	2	
Тема 2.4. Стандарты работы при экстраординарных ситуациях в гостинице	Содержание	12
	Последовательность действий при пожаре.	2
	Последовательность действий угрозе заложения бомбы.	2
	Последовательность действий при краже имущества гостя.	2
	Последовательность действий при порче имущества гостя.	2
	Действия сотрудников ФО при угрозе жизни и здоровью гостя.	2
Действия сотрудников ФО при нарушении правил проживания гостем.	2	
Тема 2.5. Документация службы приема и размещения.	Содержание	8
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	2
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 6. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок.	2
	Практическое занятие № 7. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)	2
Тема. 2.6. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание	16
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка».	2
	Оборудование кассового отделения гостиницы. Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями	2
	Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ».	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	2
	Порядок ведения кассовых операций. Формы счетов.	2
	Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов.	2
	Порядок возврата денежных сумм гостю.	2
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 8. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления, внесение корректировки в счет гостя.	2
Тема 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла		21
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание	12
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	2
	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.	2
	Взаимодействие со службой F&B	2
	Взаимодействие со службой Housekeeping	2
	Взаимодействие со службой Seles & Marketingи Banqueting & Events	2
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 9. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	2
Тема 3.2. Организация ночного аудита и передача смены.	Содержание	10
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита.	2
	Передача смены.	2
	Ознакомление с видами отчетной документации	2
	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.	2
	Обобщение полученных знаний и подведение итогов разделов 1 – 3.	2
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе		20
1. Выбор темы курсовой работы		
2. Основные требования к оформлению работы		
3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.		
4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.		
5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы.		
6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.		

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

7.Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. 8.Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9.Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации. 11. Защита курсовой работы.		
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1. Составление эссе об организации службы приёма и размещения 2. Составление алгоритмов действий сотрудников службы приема и размещения (работа с гостем по телефону, поведение в конфликтных ситуациях с потребителями) 3. Составление алгоритмов действий сотрудников службы приема и размещения (поселения, переселения и поселения гостей, а также выписки гостей из гостиницы	2	
Раздел 2. (МДК.01.01.2) История и культура Санкт-Петербурга	51	
Введение	Введение в историю, историю искусства. Основные понятия.	1
Тема 1. Ленинградская область – край русских древностей.	Содержание Ленинградская область – край русских древностей. География и история дельты Невы до 1703 г. Северная война и основание Петербурга в дельте Невы.	4
	Практическое занятие 1 Памятники Северо-западного региона до XVIII века.	2
Тема 2. Санкт-Петербург в XVIII веке.	Содержание Северная война и основание Петербурга в дельте Невы. Биография Петра I. Первые архитекторы Санкт-Петербурга. Петровское барокко. Петербург при приемниках Петра Великого. Развитие городской среды и «Аннинское барокко». Барокко Елизаветинского времени. Архитектор Ф. Б.Растрелли Работы архитектора С. И. Чевакинского. Изобразительное искусство при Елизавете Петровне Политическая жизнь столицы: Петр III и Екатерина II (основные события правления). Архитектурный стиль рококо в Петербурге. Культура и искусство России XVIII века Развитие Петербурга во второй половине XVIII века. Особенности архитектурного стиля классицизм. Ранний классицизм Строгий классицизм. Работы архитектора Чарлза Камерона, И. Е. Старова, Джакомо Кваренги.	27
	Практические занятия	4

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

	Практическое занятие 2. Определение характерных черт петровского барокко на памятниках архитектуры. Практическое занятие 3. Определение характерных особенностей архитектурного стиля классицизм на зданиях Санкт-Петербурга	
Тема 3. Санкт-Петербург в XIX веке	Содержание Высокий классицизм. Работы А. Н. Воронихина, А.Д.Захарова, Ж. Томá де Томóна.,К. И. Росси. Архитектура второй половины XIX Культура искусство второй половины XIX -начала XX вв.	6
Тема 4. Санкт-Петербург в XX – XXI вв	Содержание Санкт-Петербург в начале XX века. Архитектурный стиль модерн Ленинградский конструктивизм. Советский монументализм. Ленинград в годы Великой Отечественной войны. Искусство во время ВОВ Ленинград в первое послевоенное десятилетие. Восстановление города. Архитектурные стили современного Санкт-Петербурга Практические занятия Практическое занятие 4. Блокада Ленинграда и человеческие судьбы. Практическое занятие 5. Подготовка экскурсии по Санкт-Петербургу	12 4
Дифференцированный зачет по итогам курса (контрольная работа)		1
Раздел 3. (МДК.01.01.3) Межкультурные коммуникации		68
Тема 1. Межкультурная коммуникация как научная дисциплина		32
Тема 1.1. Модели межкультурной коммуникации. Роль туризма в развитии межкультурной коммуникации.	Содержание	12
	Культурно-антропологический аспект современной коммуникации	2
	Понятие культуры. Ее основные характеристики и эволюция.	2
	Освоение культуры. Социализация и инкультурация.	2
	Культура и поведение	2
	Ценности и нормы культуры Культурная идентичность и “ чужеродность культуры	2
Тема 1.2 Коммуникативный аспект межкультурной коммуникации сотрудников службы приема и	Содержание	20
	Языковая личность в межкультурной коммуникации	2
	Языковая картина мира	2
	Культура и язык	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

размещения с гостями.	Лингвокультурологический аспект межкультурной коммуникации	2
	Основные теории межкультурной коммуникации	2
	Понятие “коммуникация” и его сущность	4
	Особенности и структура межкультурной коммуникации	2
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 1. Модель освоения чужой культуры М.Беннета. Разработка таблицы с приложениями.	4
Тема 2. Психологический аспект межкультурной коммуникации		22
Тема 2.1. Культура и восприятие	Содержание	22
	Межличностная аттракция	2
	Стереотипы в межкультурной коммуникации	2
	Социокультурный аспект межкультурной коммуникации	2
	Акультурация в межкультурной коммуникации	2
	Культурный шок при освоении чужой культуры	4
	Межкультурные конфликты и пути их преодоления	4
	Практические занятия	6
	Практическое занятие №2 Классификация бизнес культур по отношению ко времени. Составление схемы и таблицы	2
Практическое занятие №3 Предвззудки в межкультурной коммуникации. Классификация бизнес культур по отношению к сделке. Составление таблицы и схемы	4	
Тема 3. Теория межкультурной коммуникации как научная дисциплина		14
Тема 3.1. Теория межкультурной коммуникации в разных странах	Содержание	6
	Возникновение и особенности межкультурной коммуникации в США	2
	Возникновение и особенности межкультурной коммуникации в Японии	2
	Особенности межкультурной коммуникации в Европе	2
Тема 3.2 Межкультурная коммуникация в России	Содержание	8
	Особенности развития межкультурной коммуникации в России	2
	Россия – страна межкультурных взаимодействий	2
	Культурная идентичность и конфликт культур в России	4
МДК 01.01.4 Автоматизированные		42

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

системы данных в службе приёма и размещения.		
Тема 1. Автоматизация управления службой приема, размещения	Содержание	42
	Программы АСУ в гостиницах. Программа АСУ «Fidelio». Основные понятия, используемые в программе. Состав, функции и возможности ее использования для автоматизации работы гостиницы. Виды данных, их хранение и использование.	8
	Практические занятия	
	Практическое занятие №1 Основные Программы АСУ в гостиницах.	4
	Практическое занятие №2 Процесс бронирования номеров.	4
	Практическое занятие №3 Процесс группового бронирования номеров.	4
	Практическое занятие №4 Процесс заселения в номер.	4
	Практическое занятие №5 Процесс оформления дополнительных услуг и особых запросов гостя.	2
	Практическое занятие №6 Возврат Переселение гостя из одного номера в другой.	2
	Практическое занятие №7 Процесс выселения гостя.	4
	Практическое занятие №8 Процесс формирования счета. Возврат денежных средств.	4
	Практическое занятие №9 Процесс работы с модулем «Ночной аудит». Закрытие смены.	4
Практическое занятие №10 Решение задач по заданным ситуациям	2	
<i>МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения</i>		<i>114</i>
Раздел 1 Английский язык для индустрии гостеприимства		
Тема 1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Содержание	20
	Индустрия гостеприимства. Профессии в отельной индустрии.	2
	Организация приёма, регистрации гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях	2
	Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2
	Обязанности сотрудника Front desk. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2
	Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	1

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

	Практические занятия	11
	Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	1
	Письмо-бронирование. Ответ на запрос о бронирование.	2
	Развитие навыков письменной речи. Письмо-подтверждение бронирования.	2
	Отработка диалогической речи- Бронирование - ранний заезд.	2
	Размещение гостей (предоставление номеров). Введение и закрепление лексики.	2
	Выполнение упражнений для закрепления лексики. Составление диалогов.	2
	Содержание	49
	Лексический материал по теме. Грамматический материал: - имена прилагательные в положительной, сравнительной и превосходной степенях, образованные по правилам, а также исключения.	
	Практические занятия	49
	Категории гостей. Порядок встречи, приема, регистрации и размещения индивидуальных гостей- приветствие.	2
	Порядок встречи, приема и регистрации групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Оплата проживания.	2
	Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Предоставление услуг гостиницы.	2
	Поселение в номер	2
	Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP-гостями в процессе поселения и проживания. Ранний заезд.	2
	Комплименты гостям и VIP-гостям	2
	Составление диалогов «Нет ежедневной уборки в номере»	2
	Отработка ситуации: грязный номер при заезде.	2
	Отработка ситуации: Оказание помощи, гость порезал ногу.	2
	Услуги, предоставляемые в отеле. Грамматическая конструкция there is/ there are	2
	Дополнительные услуги, предоставляемые в отеле	2
	Оказание услуги Room service. Новая лексика по теме	2
	Заказ завтрака в номер через услугу Room service	2
	Обязанности консьержа. Чтение и перевод текста.	2
	Услуги прачечной и химчистки.	2
	Предоставление туристической информации. Гость желает узнать о точках продажи сувениров, услышать	1
Тема 2. Особенности работы с гостями.		

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

	рекомендации по посещению музеев.	
	Достопримечательности Санкт-Петербурга и окрестностей	2
	Услуги для проведения конференций. Новая лексика по теме	2
	Спецпредложения гостиницы.	2
	Ресторан отеля и рестораны города. Забронировать стол в ресторане	2
	Отработка ситуации: неправильный заказ.	2
	Письмо-извинение: ответ на жалобу. Проблемы во время проживания.	2
	Знакомство с документацией. Практика в заполнении бланков.	2
	Отработка ситуации - Технические проблемы в номере. Нет интернета.	2
	Обобщение материала.	2
	Содержание	34
	Лексический материал по теме	
	Грамматический материал: - имена прилагательные в положительной, сравнительной и превосходной степенях, образованные по правилам, а также исключения.	
	Практические занятия	34
	Выезд из гостиницы. Виды выселения. Новая лексика по теме.	2
	Выезд из гостиницы - лишние начисления в счете.	2
	Организация трансфера. Заказ такси.	2
	Выселение гостя от турагентства. Организация трансфера	2
	Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций. Диалог- Чрезвычайная ситуация. Ключ от номера.	2
	Гость, заселяющийся в отель, хочет воспользоваться сейфом для того, чтобы оставить в нем ценные вещи и канистру с керосином	2
	Предоставление ортопедической подушки и достопримечательностей.	2
	Проблема в процессе проживания: госте, проживающей в гостинице, необходима срочная госпитализация.	2
	Защита гостиницы от ковида.	2
	Проблема в процессе проживания: недопустимое поведение по отношению к гостю одного из сотрудников отеля	2
	Помощь гостю. Регистрация запроса побудки, просьба подготовить ранний завтрак.	2
	Диалог- проблемы во время проживания. Гость оставил вещь в номере.	2
	Проблема организации трансфера: гость, выселившийся из гостиницы, опоздал на самолет по причине недопустимой работы трансфера отеля.	2
	Категории номеров гостиницы Коринтия.	2
Тема 3. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке		

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

	Развитие навыков письменной речи. Сообщение для гостей.	2
	Окончательный расчет по выбытию с учетом пользования дополнительными услугами	2
	Обобщение материала по теме.	2
	Содержание	11
Тема 4. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке.	Лексический материал по теме Грамматический материал: - наречия в сравнительной и превосходной степенях, неопределенные наречия, производные от some, any, every.	
	Практические занятия	11
	Технологический цикл гостиничного предприятия	2
	Изучение стандартов для обслуживания гостей	2
	Практика применения стандартов для обслуживания гостей.	2
	Лексико-грамматические упражнения. Закрепление материала в речи.	2
	Обобщение материала. Проверочная работа	3
	Учебная практика Виды работ 1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому приезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).	36

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

<p>Производственная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 	108
Всего	553

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

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

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

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

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- 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.

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1 Печатные издания

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности службы приема и размещения: учебник. - М.: ОИЦ «Академия», 2019 ТОП-50
2. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник. - М.: ОИЦ "Академия", 2019
3. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник: – М.: Юрайт, 2018
4. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник. - М.: Юрайт, 2018
5. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие. - М.: ОИЦ «Академия», 2018
6. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. - М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2018
7. <http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>

43.02.14 «Гостиничное дело»	Страница 20 из 24
<i>Запрещается несанкционированное копирование документа</i>	

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

8. Барышников Н.В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: учебное пособие.- М.: Инфра-М, 2021
<http://znanium.com/bookread2.php?book=408974#>
9. Virginia Evans. Career Paths: Hotels & Catering (Student's Book) - Express Publishing, 2019
10. Кабанова К.В., Мотинова Е.Н., Темякова В.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2018
11. Ишимцева К.В., Мотинова Е.Н., Темякова В.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2021
<http://znanium.com/bookread2.php?book=967112>

Дополнительные источники:

1. Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2021
<http://znanium.com/bookread2.php?book=937927>
2. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие. – Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2021 <http://znanium.com/bookread2.php?book=944360>
3. Емохонова Л.Г. Мировая художественная культура: учебное пособие. – М.: ОИЦ «Академия», 2019
4. Дмитриева Е.В. Санкт-Петербург: История. Архитектура. Культура: учебное пособие: – СПб: Учитель и ученик. КОРОНА принт, 2019
5. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2021
<http://znanium.com/bookread2.php?book=542898>
6. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса: учебное пособие, стереотипное издание. – М.: ОИЦ "Академия", 2019

3.2.2 Электронные издания (электронные ресурсы)

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности,

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическое занятие
	Экспертное наблюдение	Практическое занятие Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическое занятие
	Экспертное наблюдение	Практическое занятие Виды работ на практике
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическое занятие
	Экспертное наблюдение	Практическое занятие Виды работ на практике
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Ролевая игра Ситуационная задача Практическое занятие
	Экспертное наблюдение	Практическое занятие Виды работ на практике



Комитет по образованию
Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение
«Санкт-Петербургский технический колледж»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ СПбТК
_____ А.В. Бурасовский
«31» августа 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 02. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПИТАНИЯ

43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

РП ПМ.01

Санкт-Петербург, 2022

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО), 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм и с учетом Примерной основной образовательной программы ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии «Экономических дисциплин» ГБПОУ СПбТК	Согласовано на заседании Методического совета ГБПОУ СПбТК
Протокол № <u>1</u> от « <u>30</u> » <u>августа</u> 2022 г	Протокол № <u>1</u> от « <u>30</u> » <u>августа</u> 2022 г

Разработчики:

Преподаватель ГБПОУ СПбТК _____ Тябина Н.Д.

Эксперты:

Внутренняя экспертиза

Техническая экспертиза Каминскене О.М. _____ методист ГБПОУСПбТК

Содержательная экспертиза: Иванова А.В. _____ преподаватель ГБПОУ СПбТК

Внешняя экспертиза

Эксперты от работодателя:

_____ (место работы) _____ (занимаемая должность) _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия) МП

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

СОДЕРЖАНИЕ

	Лист
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	19
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	21

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Область применения рабочей программы

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

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности **«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»** и соответствующие ему профессиональные компетенции, и общие компетенции:

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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.
ОК4.	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 , применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

1.2.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания
ПК 2.1.	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> - планирования деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - разработки операционных процедур и стандартов службы питания; организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы; - оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке; - контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
уметь	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; - организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке; - контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;
знать	<ul style="list-style-type: none"> - задачи, функции и особенности работы службы питания; - законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; - особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; - требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; - требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - технологию организации процесса питания; - специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания; - этапы процесса обслуживания; - технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; - профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке; - регламенты службы питания; - критерии и показатели качества обслуживания;

	- методы оценки качества предоставленных услуг.
--	---

За счет вариативной части:

знать:

- задачи, функции и особенности работы службы питания;
- законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
- особенности организации предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
- требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- технологию организации процесса питания;
- внутрифирменные стандарты обслуживания. Этику и этикет обслуживания клиентов;
- стандарты работы с жалобами и отзывами клиентов.
- специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания;
- этапы процесса обслуживания;
- технологию организации процесса питания с использованием различных методов подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
- профессиональную терминологию службы питания на иностранном языке;
- регламенты службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

всего – 376 часов, в том числе:

объем образовательной нагрузки обучающегося – 232 часа, включая:

работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 232 часа;

самостоятельная работа обучающегося – 0 часов;

учебная практика – 36 часов;

производственная практика – 108 часов.

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<i>МДК 02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания</i>	162	162	30	*		*	*	*
ПК 2.1, ПК 2.2, ОК1-ОК6,	Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.				*		*	*	*
ПК 2.3. ОК7 - ОК10	Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.				*		*	*	*
ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3. ОК10	<i>МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания</i>	70	70	66	*	*	*	*	*
ПК 2.1 – ПК 2.3	Учебная практика, часов	36						36	*
ПК 2.1 – ПК 2.3	Производственная практика (по профилю специальности), часов	108						*	108
	Всего:	376	232	96	*		*	36	108

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
МДК.02.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания.		162
Раздел 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.		108
Тема 1.1. Особенности организации работы службы питания гостиничного комплекса.	Содержание	44
	Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	38
	История развития услуги питания в гостиничном сервисе.	
	Основные понятия и определения в области услуги питания .	
	Различные формы и методы предоставления услуг питания в гостинице.	
	Требования к услугам службы питания.	
	Предприятия питания при гостинице.	
	Состав и функции службы питания при гостинице.	
	Структура службы питания.	
	Особенности обслуживания организаций разных типов и классов службы питания.	
	Требования к персоналу службы питания	
	Методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса	
	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены.	
	Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей.	
	Деловое общение. Этика и этикет.	
Организация рабочих мест на предприятиях общественного питания		
Разделение и кооперация труда на предприятиях общественного питания. Нормирование		
Заработная плата на предприятиях общественного питания		
Методика определения численности персонала организаций службы питания гостиничного комплекса		

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

	Практические занятия	
	Практическое занятие № 1. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы организаций службы питания.	6
	Практическое занятие № 2. Экскурсия в гостиницу. Изучение работы ресторана гостиницы.	
Тема 1.2. Особенности подготовки и технологий организации обслуживания в организациях службы питания.	Содержание	64
	Характеристика технологического процесса на предприятиях общественного питания.	54
	Требования к торговым и производственным помещениям организаций службы питания.	
	Производственные помещения службы питания. Заготовочные и доготовочные цехи.	
	Материально-техническое оснащение торговой деятельности организаций службы питания. Новые технологические решения для кухни	
	Методика определения потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.	
	Нормы оснащения, правила хранения и учета материальных ценностей.	
	Виды и назначение столовой мебели, правила расстановки столов при банкетном обслуживании	
	Виды столового белья. Посуда, используемая в ресторане гостиницы. Ассортимент фарфоровой и фаянсовой посуды. Ассортимент хрустальной и стеклянной посуды. Основные и вспомогательные столовые приборы. Предметы инвентаря, используемые при подаче блюд в ресторане гостиницы	
	Стили и методы подачи блюд. Понятие меню. Виды и типы меню. Форматы меню предприятий питания при гостинице. Основные способы подачи блюд	
	Стили и методы подачи напитков. Классификация напитков. Карты напитков. Правила подбора напитков к блюдам.	
	Использование сборников рецептов, технологическая карта, калькуляционная карточка. Формирование цен на готовые кулинарные изделия.	
	Виды расчетов с гостями в организациях службы питания гостиничного комплекса.	
	Информационное обеспечение услуг службы питания гостиницы.	
	Практические занятия	
Практическое занятие № 3. Идентификация и определение потребностей в материальных ресурсах и оборудовании для обеспечения работы службы питания.	10	
Практическое занятие № 4. Организация и подготовка предприятия общественного питания к обслуживанию гостей.		
Практическое занятие № 5. Подготовка различных видов меню для предоставления услуг службы питания.		
Лабораторное занятие № 1. Овладение приемами подачи блюд и напитков различными стилями и методами.		
Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного предприятия для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.	54	

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Тема 2.1. Специальные виды услуг и формы обслуживания.	Содержание	44
	Организация работы банкетной службы гостиницы.	34
	2. Особенности обслуживания разных форм и стилей мероприятий организаций службы питания.	
	Технология организации и обслуживания службы Рум-сервис. Структура и кадровый состав службы room-service. Режим работы. Способы приема заказа.. Специальные карты меню room-service .Этапы обслуживания гостей в номере.	
	Классификация приемов и банкетов. Характеристика основных видов банкетов.	
	Технология подготовки и обслуживания конференций, семинаров, совещаний.	
	Особенности подготовки и обслуживания официальных приемов, в том числе на высшем уровне.	
	Особенности подготовки и обслуживания неофициальных банкетов.	
	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета фуршета.	
	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета коктейля.	
	Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая.	
	Распределение персонала при каждом формате обслуживания.	
	Выездное обслуживание-кейтеринг.	
	Практические занятия	
Практическое занятие № 6. Подготовка и организация обслуживания «шведского стола».		
Практическое занятие № 7. Подготовка и организация обслуживания службы Рум – сервис.		
Практическое занятие № 8. Подготовка и технология обслуживания конференций, семинаров, совещаний.		
Практическое занятие № 9. Подготовка и организация обслуживания гостей на мероприятиях и банкетах различного уровня.		
Лабораторное занятие №2. Сервировка стола к банкету по выбранному меню и способу подачи блюд	10	
Тема 2.2. Контроль и качество предоставления услуг потребителям.	Содержание	10
	Особенности взаимодействия службы питания с другими службами гостиницы.	6
	Нормативы и спецификации процедуры представления услуг высокого качества.	
	Методы контроля, критерии и показатели качества обслуживания гостей службы питания.	
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 10. Разработка стандартов обслуживания и продаж в организациях службы питания.	
Практическое занятие № 11. Разработать и подготовить критерии оценки качества обслуживания подразделений службы питания.		
МДК 02.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы питания		70

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

Раздел 1 Английский язык для индустрии гостеприимства		10
Тема 1.1. Отдел питания.	Содержание	4
	Первостепенная функция отдела питания. Работа с текстом Food and Beverage.	
	Комплекс предприятий общественного питания в гостиницах.	
Тема 1.2. Гостинично-ресторанные услуги.	Содержание	6
	Цель ресторанных услуг. Food and Beverage Service.	
	Конкуренция в сфере ресторанных услуг.	
	Методы обслуживания гостей в ресторане.	
	Практические занятия	6
	Практическое занятие № 1. Цель ресторанных услуг.	2
Практическое занятие № 2. Конкуренция в сфере ресторанных услуг.	2	
Практическое занятие № 3. Контрольная работа № 1.	2	
Раздел 2 «HOTEL AND CATERING» Book 1		24
Тема 2.1. Характеристика служб питания. Познакомьтесь с персоналом ресторана	Содержание	2
	Лексический материал по теме: сотрудники ресторана, обязанности сотрудников, собеседование с претендентами на должность официанта в ресторане отеля.	
	Грамматический материал: - имена прилагательные в положительной, сравнительной и превосходной степенях, образованные по правилам, а также исключения.	
	Практические занятия	2
Практическое занятие № 4. Сотрудники ресторана и их обязанности.	2	
Тема 2.2.. Заказ столика в ресторане	Содержание	4
	Лексический материал по теме: Информирование о правилах заказа столика в ресторане гостиницы. Дополнительные услуги и предпочтения потребителей. Информирование о режиме работы ресторанов гостиницы.	
	Грамматический материал: - наречия в сравнительной и превосходной степенях, неопределенные наречия, производные от some, any, every.	
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 5. Заказ столика в ресторане	2
	Практическое занятие № 6. Дополнительные услуги и предпочтения потребителей.	2
Тема 2.3. Завтрак в ресторане	Содержание	2
	Лексический материал по теме: Порядок обслуживания завтраком гостей отеля. Виды завтрака. Время обслуживания.	

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

гостиницы	<p>Меню. Грамматический материал: - имена существительные: исчисляемые, неисчисляемые.</p>	
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 7. Порядок обслуживания завтраком гостей отеля.	2
Тема 2.4. Бары в гостинице	Содержание	2
	Лексический материал по теме: Сведения о расположении баров и ресторанов, порядок оплаты за оказанные услуги. Форма расчета. Способы оплаты. Напитки. Грамматический материал: - числительные;	
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 8. Бары в гостинице. Отдых гостей в баре гостиницы.	2
Тема 2.5. Познакомьтесь с персоналом кухни ресторанов гостиницы	Содержание	4
	Лексический материал по теме: Сведения о работе персонала кухни ресторанов и баров в гостинице, должностные обязанности, блюда, продукты. Грамматический материал: - часы и время, даты	
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 9. Работа персонала кухни и баров в гостинице.	2
	Практическое занятие № 10. Должностные обязанности работников кухни.	2
Тема 2.6. Посуда, столовые приборы	Содержание	4
	Лексический материал по теме: Использование посуды и столовых приборов в ресторанах гостиниц. Вино и посуда. Подбираем бокалы для напитков Грамматический материал: -предлоги времени	
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 11. Посуда и столовые приборы в ресторанах гостиниц.	2
	Практическое занятие № 12. Вино и посуда. Подбираем бокалы для напитков	2
Тема 2.7. Оборудование для кухни в ресторане	<p>Содержание</p> <p>Лексический материал по теме: Характеристика служб питания в гостинице. Оборудование кухни. Грамматический материал: much/many; (a) few/(a) little/ a lot (of); too + much(many)/ прилагательное/(not) enough</p>	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 13. Оборудование и приборы кухни.	2
Тема 2.8. Приготовление блюд	Содержание	4
	Лексический материал по теме: Приемы приготовления пищи. Продукты питания. Планы питания в ресторане гостиницы. Прием заказов на завтрак, обед, ужин. Расчет за заказ. Грамматический материал: - предлоги, наречия места и направления.	
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 14. Приготовление пищи. Продукты питания.	2
	Практическое занятие № 15. Контрольная работа № 2.	2
Раздел 3 «HOTEL AND CATERING» Book 2		18
Тема 3.1. Ресторанное обслуживание: приветствие и рассадка гостей	Содержание	2
	Лексический материал: Организация ресторанного обслуживания: подготовка завтрака, обеда, ужина. Сервировка стола в ресторане. Грамматический материал: - система времен английского глагола: настоящее простое время.	
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 16. Организация ресторанного обслуживания: подготовка завтрака, обеда, ужина.	2
Тема 3.2. Меню ресторана.	Содержание	2
	Лексический материал: Продукты, ингредиенты. Способы приготовления блюд. Закуски, основное блюдо, десерты. Диетическое меню.	
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 17. Способы приготовления блюд.	2
Тема 3.3. Заказы в ресторане. Официанты.	Содержание	2
	Лексический материал: Служба официантов, форма, этикет поведения. Заказ, повторение-уточнение правильности заказа. Продукты, ингредиенты. Способы приготовления блюд. Расчёт. Грамматический материал: - система времен английского глагола: настоящее продолженное время.	
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 18. Служба официантов, форма, этикет поведения.	2
Тема 3.4. Обслуживание в	Содержание	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

номере	Лексический материал: Обслуживание в номере. Заказ обслуживания в номере: по телефону, на ресепшоне, меню. Время работы службы. Подготовка заказа, доставка в номер, чаевые. Услуги и цены.	
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 19. Заказ обслуживания в номере: по телефону, на ресепшоне.	2
Тема 3.5. Банкеты	Содержание	4
	Лексический материал: Заказ банкета. Сервировка. Меню. Обслуживание. Оборудование. Грамматический материал: - система времен английского глагола: прошедшее простое время.	
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 20. Заказ банкета. Сервировка. Меню.	2
	Практическое занятие №21. Обслуживание банкета.	2
Тема 3.6. Хранение продуктов	Содержание	2
	Лексический материал: Оборудование кухни. Продукты, ингредиенты. Способы приготовления блюд.	
	Практические занятия	2
Тема 3.7. Заказ продуктов для ресторана.	Практическое занятие № 22. Нормы хранения продуктов.	2
	Содержание	4
	Лексический материал: Места закупки продуктов. Оптовые закупки. Контроль наличия необходимого количества продуктов. Составление бланка-заказа продуктов для ресторана. Грамматический материал: - система времен английского глагола: прошедшее продолженное время.	
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 23. Места закупки продуктов. Оптовые закупки.	2
	Практическое занятие № 24. Контрольная работа № 3.	2
Раздел 4 «HOTEL AND CATERING» Book 3		18
Тема 4.1. Предложения и рекомендации блюд в ресторане	Содержание	2
	Лексический материал: Рекомендации различных блюд в ресторане. Блюда дня. Выбор вин.	
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 25. Рекомендации различных блюд в ресторане.	2
Тема 4.2. Проблемы в ресторане отеля.	Содержание	4
	Лексический материал: Жалоба постоянного клиента. Способы внесения жалоб. Решение проблем. Ответ на жалобу.	

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

	Грамматический материал: - система времен английского глагола: настоящее совершенное время.	
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 26. Жалоба клиента.	2
	Практическое занятие № 27. Ответ на жалобу.	2
Тема 4.3. Способы оплаты в ресторане.	Содержание	4
	Лексический материал: Способы оплаты счёта в ресторане. Виды кредитных карт. Грамматический материал: - система времен: настоящее совершенное и прошедшее простое время.	
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 28. Способы оплаты счёта в ресторане.	2
	Практическое занятие № 29. Виды кредитных карт.	2
Тема 4.4. Работаем вместе.	Содержание	2
	Лексический материал: Корпоративная культура общения. Должностные обязанности. Решение проблем, связанных с работой в ресторане. Грамматический материал: - система времен английского глагола: прошедшее продолженное время.	
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 30. Должностные обязанности работников ресторана.	2
Тема 4.5. Безопасность на кухне, санитарные нормы.	Содержание	6
	Лексический материал: Одежда персонала кухни. Проблемы безопасности персонала. Санитарные нормы работы и хранения продуктов. Грамматический материал: - признаки инфинитива и инфинитивных оборотов и способы передачи их значений на родном языке.	
	Практические занятия	6
	Практическое занятие № 31. Безопасности персонала кухни и ресторана.	2
	Практическое занятие №32 Контрольная работа № 4.	2
	Практическое занятие № 33. Подведение итогов.	2
Учебная практика Виды работ 1. Подготовка к обслуживанию и приему гостей.		36

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

<ol style="list-style-type: none"> 2. Выполнение сервировки стола различных видов к завтраку. 3. Выполнение сервировки стола к обеду. 4. Выполнение сервировки стола к ужину. 5. Корректировать сервировку стола в соответствии с подачей блюда. 6. Решение ситуаций во время встречи гостей в торговом зале ресторана. 7. Решение ситуаций в период приема и оформления заказа. 8. Владение техникой обслуживания при подаче продукции сервис бара 9. Владение техникой обслуживания при подаче блюд различными стилями <ul style="list-style-type: none"> • Silver service • Банкетный сервис • Шведский стол • Gueridon Service 10. Владение техникой сбора используемой посуды и приборов. 11. Решение ситуаций при расчете с гостями организаций службы питания. 12. Разрешение вопросов в незапланированных ситуациях в процессе обслуживание гостей. 13. Организация и проверка подготовки предприятий и персонала службы питания к обслуживанию потребителей. 14. Организация, координация и контроль подготовки банкетных залов для различных форматов обслуживания. 15. Тренинг и анализ производственных ситуаций при обслуживании гостей на высшем уровне. 16. Тренинг и анализ производственных ситуаций по подаче блюд разными стилями. 17. Организация, координация и контроль деятельности службы рум-сервис, баров, кафе, шведского стола. 18. Контроль выполнения стандартов деятельности персонала службы питания. 	
<p>Производственная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление и изучение режима работы предприятия. 2. Ознакомление со стандартами службы питания гостиничного комплекса. 3. Изучение правил и требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания. 4. Ознакомление с торговыми помещениями службы питания. 5. Ознакомление с производственными помещениями службы питания. 6. Ознакомление со стандартами подготовки и обслуживания потребителей службы питания. 7. Ознакомление с профессиональными программами для выполнения регламентов службы питания. 8. Ознакомление с деятельностью службы питания во взаимодействии с другими службами гостиничного комплекса. 9. Подготовка дополнительных зон к обслуживанию конференций, совещаний, семинаров. 	108

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

10. Подготовка и организация работы службы Рум сервис. 11. Подготовка и организация работы баров, кафе, службы питания. 12. Подготовка и обслуживание различных типов сервиса, включая высокую кухню, бистро, банкет, бар, буфет. 13. Подготовка и организация обслуживания официальных приемов. 14. Подготовка и организация обслуживания банкета «Фуршета». 15. Подготовка и организация обслуживания банкета «Коктейля». 16. Подготовка и организация обслуживания банкета с частичным обслуживанием. 17. Распределение персонала по организациям службы питания. 18. Приобретение практического опыта по расчету посуды, приборов согласно плана работы. 19. Умение выполнять и контролировать стандарты обслуживания и продаж службы питания. 20. Систематизация распределения нагрузки по обеспечению работы службы питания. 21. Осуществление и контроль рациональных приемов в обслуживании гостей. 22. Владение профессиональной этикой персонала службы питания. 23. Планирование и стимулирование деятельности сотрудников службы питания.	
Всего	376

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета организации деятельности сотрудников службы питания, учебного бара-ресторана, кабинета информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности, мультимедийной лаборатория иностранных языков

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета организации деятельности сотрудников службы питания:

- доска
- персональный компьютер, системный блок, монитор, клавиатура, мышь и др.комплектующие;
- мультимедиа проектор с комплектующими (в т.ч. экран)
- стенды
- комплекты стеклянной и металлической посуды, столовых приборов, столового белья
- комплект учебной мебели для студентов

«Учебный бар-ресторан»;

- блендер
- кофемашина
- льдогенератор
- машина посудомоечная
- салат-бар
- шкаф винный
- миксер д/мол.коктейлей
- комплекты стеклянной и металлической посуды, барных приборов, столового белья

Оборудование кабинета информатики и информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности и рабочих мест:

- персональный компьютер, системный блок, монитор, клавиатура, мышь и др.комплектующие;
- 2 персональных компьютера преподавателей;
- мультимедиа проектор с комплектующими (в т.ч.экран)
- современное лицензионное программное обеспечение (в том числе специализированное программное обеспечение: Эдельвейс);
- телефон
- кондиционер
- МФУ
- усилители
- комплект учебной мебели для студентов

Оборудование мультимедийной лаборатории иностранных языков и рабочих мест:

- рабочее место преподавателя
- доска
- комплект учебной мебели для студентов
- шкаф, стеллаж
- плакаты по грамматике английского языка;
- мультимедиа проектор с комплектующими (в т.ч.экран)
- персональный компьютер, системный блок, монитор, клавиатура, мышь и др.комплектующие;

- магнитофон
- современное лицензионное программное обеспечение (в том числе специализированное программное обеспечение: Sanaco study student);
- подключение к глобальной сети Интернет (электронной библиотеке «Знаниум»);
- учебно-методический комплекс по дисциплине;
- фонд оценочных средств по дисциплине;
- комплект рекомендованной учебной литературы по дисциплине (учебники, учебные пособия, словари, в том числе доступ к электронной библиотеке «Знаниум»);
- видео и аудиоматериалы по темам дисциплины (к учебникам “Be My Guest”, “New English File”).

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1 Печатные издания

Основные источники:

1. Счесленок Л.Л., Полякова Ю.В., Сынгаевская Л.П. Организация обслуживания в организациях общественного питания: учебник. - М.: ОИЦ "Академия", 2018
2. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник. – М.: Юрайт, 2018
3. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник. - М.: Юрайт, 2018
4. Быстров С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник. - М.: ИНФРА-М, 2021. <http://znanium.com/bookread2.php?book=927093>
5. Virginia Evans. Career Paths: Hotels & Catering (Student's Book) - Express Publishing, 2017
6. Кабанова К.В., Мотинова Е.Н., Темякова В.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие: - М.: ИНФРА-М, 2018
7. Ишимцева К.В., Мотинова Е.Н., Темякова В.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2021
<http://znanium.com/bookread2.php?book=967112>

Дополнительны источники:

Джум Т.А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: учебное пособие. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2019

3.2.2. Электронные издания (электронные ресурсы)

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/>

3.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

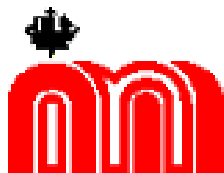
Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направления деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Профессиональные и общие компетенции, формируемые в рамках модуля	Критерии оценки	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)
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование. Собеседование Экзамен. Экспертная оценка выполнения заданий по расчетам потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале. Наблюдение за выполнением норм и правил международного сервиса. Регистрация результатов усвоения учебных элементов; -экспертная оценка решения ситуационных задач; Опросный лист ответов обучающегося
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторное занятие Ролевая игра. Ситуационная задача Практическое занятие Экспертная оценка решения ситуационных задач; Текущий контроль в форме защиты практических и лабораторных занятиях.
	Экспертное наблюдение	Практическое занятие Виды работ на практике
ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторное занятие Ролевая игра. Ситуационная задача Практическое занятие
	Экспертное наблюдение	Практическое занятие Виды работ на практике
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторное занятие Ролевая игра. Ситуационная задача Практическое занятие
	Экспертное наблюдение	Практическое занятие Виды работ на практике



**Комитет по образованию
Государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение
«Санкт-Петербургский технический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ СПбТК
_____ А.В. Бурасовский

«31» августа 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ 03. ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ
СЛУЖБЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА**

43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

РП ПМ.03

Санкт-Петербург, 2022

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО), 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм и с учетом Примерной основной образовательной программы ППСЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии «ГБПОУ СПбТК	Согласовано на заседании Методического совета ГБПОУ СПбТК
Протокол № 1 от «30» августа 2022 г.	Протокол № 1 от «30» августа 2022 г.

Разработчики:

Преподаватель ГБПОУ СПбТК _____ Иванова А.В.
 Преподаватель ГБПОУ СПбТК _____ Горская Л.В.

Эксперты:

Внутренняя экспертиза

Техническая экспертиза: Каминскене О.М. _____ методист ГБПОУ СПбТК

Содержательная экспертиза: Тябина Н.Д. _____ председатель ПЦК ГБПОУ СПбТК

Внешняя экспертиза

Эксперты от работодателя:

_____ (место работы) _____ (занимаемая должность) _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия) МП

СОДЕРЖАНИЕ

	Лист
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	19
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	21

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 «Гостиничное дело».

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности: Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующими профессиональными компетенциями, обучающийся в ходе освоения профессионального модуля, должен:

иметь практический опыт в:

- 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.

уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками 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.

знать:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;
- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.- внутрифирменные стандарты обслуживания. Этику и этикет обслуживания клиентов;
- стандарты работы с жалобами и отзывами клиентов.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

всего – 591 час, в том числе:

объем образовательной нагрузки обучающегося – 447 часа, включая:

работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 445 часа;

самостоятельная работа – 2 часа

учебная практика – 36 часов;

производственная практика – 108 часов.

43.02.14 «Гостиничное дело»	Страница 4 из 26
<i>Запрещается несанкционированное копирование документа</i>	

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

2.1.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
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.
ОК4.	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, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11.	Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

2.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная ая часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<i>МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</i>	374	372	92	20	2	*	*	*
ПК 3.1-ПК 3.3 ОК1- ОК10	Раздел 1. (МДК.03.01.1) Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	184	182	42	20	2	*	*	*
ПК 3.1-ПК 3.3 ОК1- ОК10	Раздел 2. (МДК.03.01.2) Учет оборудования и инвентаря гостиницы	51	51	10	*	*	*	*	*
ПК 3.1-ПК 3.3 ОК1- ОК10	Раздел 3 (МДК.03.01.3) Дополнительные услуги	105	105	30	*	*	*	*	*
ПК 3.1-ПК 3.3 ОК1- ОК10	Раздел 4 (МДК.03.01.4) Обеспечение мер безопасности обслуживания гостей	34	34	10	*	*	*	*	*
ПК 3.1-ПК 3.3 ОК10	<i>МДК 03.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</i>	73	73	67	*	*	*	*	*
ПК3.1 – ПК 3.3	Учебная практика, часов	36						36	*
ПК3.1 – ПК 3.3	Производственная практика (по профилю специальности), часов	108						*	108
	Всего:	591	444	159	20	3	*	36	108

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
МДК 03.01. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.		184
Раздел 1. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.		182
Тема 1.1. Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.	Содержание	80
	Вводное занятие. Международная и российская системы классификации гостиничных предприятий	64
	Порядок экспертной оценки отечественной классификации гостиниц. Оценка материально - технической базы гостиничного предприятия. Оценка гостиничных номеров. Оценка персонала	
	Международные гостиничные цепи. Российские гостиничные цепи. Модели гостиничных цепей	
	Понятие гостиничной услуги. Основы сервисного обслуживания	
	Основные законодательные акты, действующие на предприятиях гостиничного бизнеса в РФ	
	Место службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в общей структуре гостиницы. Цели и задачи службы	
	Организационная структура службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Основные функции подразделений службы	
	Служба приема и размещения гостиницы (ФО)	
	Административно - хозяйственная служба (Housekeeping)	
	Кадровый состав подразделений службы	
	Требования, предъявляемые к внешнему виду сотрудников	
	Стандарты обслуживания гостей. Стандартные операционные процедуры (SOP)	
	Квалификационные требования к персоналу, ответственность за качество выполняемых работ	
	Организация управления персоналом	
	Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в зависимости от категории гостиницы и характера номерного фонда	
	Классы и группы гостей	
Особенности обслуживания иностранных гостей		
Особенности обслуживания групп китайских туристов		
Особенности обслуживания гостей мусульманского вероисповедования		
Особенности обслуживания гостей с ограниченными возможностями		
Обслуживание гостей с различными статусами		

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

	Деловое общение. Этика и этикет в деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Работа с жалобами клиентов. Правила поведения сотрудника службы эксплуатации номерного фонда в нестандартных ситуациях	
	Практические занятия	16
	Практическое занятие № 1. Экскурсия в гостиницу. Изучение работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы.	
	Практическое занятие № 2. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.	
	Практическое занятие № 3. Разработка индивидуального набора предметов и аксессуаров для различных классов клиентов	16
	Практическое занятие № 4. Решение конфликтных ситуаций при обслуживании	
	Раздел 2. Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы для поддержания необходимого уровня качества обслуживания гостей.	82
Тема 2.1. Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.	Содержание	46
	Стандарты деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиниц различных категорий	
	Сфера ответственности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
	Возможные планы гостиниц различных категорий, касающиеся деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
	Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья	
	Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой	
	Технические средства, виды технических средств, инвентарный контроль над техническими средствами	
	Гостевые принадлежности: типы гостевых принадлежностей, их характеристика, принципы комплектации, инвентарный контроль	
	Технология и организация уборки номеров	56
	Уборка гостевых номеров, типы уборок. Уборка гостиничных подсобных и вспомогательных помещений	
	Оборудование для обслуживания номеров и техника безопасности работы с ним	
	Продукция индивидуального пользования	
	Меры безопасности при работе с уборочной техникой, инвентарем, материалами	
	Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства: типы чистящих, моющих и дезинфицирующих средств	
	Комплектация, закупка и хранение моющих средств, инвентарный контроль	
	Нормы расхода чистящих и моющих средств.	
	Требования безопасности труда горничной	
	Работа с мебелью, мебельными тканями и поверхностями гостиницы	

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

	Принципы выбора мебели, дифференциация мебели по назначению	
	Технология эксплуатации мебели	
	Типы мебельных тканей и поверхностей, основные характеристики	
	Работа с коврами, ковровыми и прочими покрытиями. Основные виды ковров и ковровых покрытий, их характеристики. Основные виды напольных покрытий, их характеристики	
	Технология эксплуатации стеновых и потолочных покрытий гостиницы	
	Типы стеновых покрытий, основные характеристики	
	Типы потолочных покрытий, основные характеристики	
	Охрана труда, профилактика производственного травматизма, производственная санитария и гигиена, электро-безопасность в гостинице. Психофизиологическая нагрузка, опасные излучения; химические и биологические факторы риска	
	Практические и лабораторные занятия	26
	Практическое занятие № 5. Оформление технологических документов службы номерного фонда	
	Практическое занятие № 6. Подготовка к уборке гостевых номеров: распределение персонала, статус номеров, очередность уборки.	
	Практическое занятие № 7. Оформление контроля качества уборки номеров.	26
	Практическое занятие № 8. Технология полного цикла уборки номеров	
	Практическое занятие № 9. Составление памятки по уборке помещений гостиницы	
	Практическое занятие № 10. Организация процесса устранения технических неполадок в номерах	
	Практическое занятие № 11. Расчет потребности в постельном белье, моющих средствах и инвентаре.	
Курсовая работа		20
	1. Разъяснение технических и смысловых требований к курсовой работе	
	2. Разработка тем курсовых работ	
	3. Разработка и утверждение плана курсовой работы	
	4. Требования, предъявляемые к введению	
	5. Требования, предъявляемые к теоретической части	
	6. Требования, предъявляемые к практической части	
	7. Защита курсовых работ	
Внеаудиторная (самостоятельная) работа:		2
1. Составить схему структуры управления службой эксплуатации номерного фонда.		
Раздел 2. (МДК.03.01.2) Учет оборудования и инвентаря гостиницы		51
Тема 1. Организация учета основных средств	Содержание	20
	Специфика учета имущества в гостиничном бизнесе. Гостиница, как имущественный комплекс. Структура материальных ценностей в гостинице.	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

	Виды активов, проблемы контроля за сохранностью, необходимость учета.	2
	Порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда	2
	Понятие основных средств организации. Классификация основных средств. Задачи учета. Единица учета. Нормативно- правовое регулирование, документальный учет.	2
	Документальное отражение поступления основных средств. Формирование первоначальной стоимости. Нормативно- правовое регулирование, документальный учет.	2
	Документальное отражение движения основных средств. Перемещение основных средств. Ремонт, модернизация, частичная ликвидация. Амортизация. Оценка и переоценка основных средств. Расчет остаточной стоимости. Нормативно- правовое регулирование, документальный учет.	2
	Документальное отражение выбытия основных средств. Контроль за состоянием фондов. Процедура списания основных средств. Нормативно- правовое регулирование, документальный учет	2
	Организация учета основных средств в гостиницах. Обобщение и контроль пройденного материала.	2
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 1. Организация учета поступления основных средств	2
	Практическое занятие № 2. Организация учета выбытия основных средств	2
Тема 2. Организация учета материальных ценностей	Содержание	12
	Принципы управления материально-производственными запасами	2
	Документальное отражение поступления МПЗ. Понятие материально-производственных запасов. Виды МПЗ в гостиницах. Способы поступления. Формирование фактической себестоимости. Нормативно- правовое регулирование, документальный учет.	2
	Документальное отражение движения и списания МПЗ. Направления списания и порядок списания МПЗ. Нормативно- правовое регулирование, документальный учет.	2
	Использование нормативов списания МПЗ в гостиничном бизнесе. Нормы списания. Нормативно- правовое регулирование, документальный учет.	2
	Организация учета МПЗ в гостиницах. Обобщение и контроль пройденного материала.	2
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 3. Организация учета поступления МПЗ	1
	Практическое занятие № 4. Организация учета выбытия МПЗ	1
Тема 3. Организация учета оборудования и инвентаря в гостиницах	Содержание	19
	Обеспечение сохранности имущества в гостиничных комплексах. Проблемы сохранения имущества в гостиницах. Способы и формы контроля за сохранностью имущества.	2
	Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Специфика деятельности гостиниц. Особенности взаимодействия служб. Контрольные функции и должностные инструкции.	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

	Инвентаризация, как способ контроля. Способы и правила проведения инвентаризации. Нормативно- правовое регулирование, документальный учет.	2
	Учет потерь и краж. Способы отражения потерь и краж в учете. Нормативно- правовое регулирование, документальный учет.	2
	Учет форменной одежды. Нормативно- правовое регулирование, документальный учет. Организация учета оборудования и инвентаря в гостиницах.	3
	Специфика учета в гостиничном бизнесе. Обобщение и контроль пройденного материала.	2
	Зачет.	2
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 5. Процедура проведения инвентаризации основных средств	2
	Практическое занятие № 6. Процедура проведения инвентаризации материальных запасов	2
Раздел 3. (МДК 03.01.3) Дополнительные услуги		105
Тема 3.1. Организация персональных и дополнительных услуг гостям.	Содержание	6
	Роль дополнительных услуг в деятельности современного отеля.	
	Платные и бесплатные услуги гостиницы. Служба консьержей.	4
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 1. Составление анкеты для гостей по теме: «Качество дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице»	2
Тема 3.2. Организация культурно – досуговой деятельности в гостиницах и туристских комплексах	Содержание	16
	Сущность туристской анимации, как основы культурно – досуговой деятельности в гостиницах	
	Система управления анимационной деятельностью.	
	Персонал гостиничных анимационных служб. Спектр трудовых задач, решаемых аниматорами	8
	Порядок работы анимационной команды отеля.	
	Практические занятия	8
	Практическое занятие № 2. Разработка слайдовой презентации «Анимационные программы знаменитых курортов мира»	8
Практическое занятие № 3. Разработка анимационной программы для курортной гостиницы		
Тема 3.3 Организация работы прачечной и химчистки	Содержание	10
	Требования к белью. Стандарты гостиничного белья.	
	Международные знаки по уходу за тканями из различных материалов.	
	Организация работы прачечной и химчистки в гостинице.	8
	Порядок приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	
	Практические занятия	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

	Практическое занятие № 4. Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.	2
Тема 3.4 Организация бизнес-услуг	Содержание	6
	Аренда и оборудование бизнес-центров и конференц-залов.	
	Возможности предоставления услуг необходимого персонала (переводчики, секретари и пр.)	6
	Прокат оргтехники и оборудование номеров.	
Тема 3.5 Услуги сервисного бюро.	Содержание	4
	Резервирование мест в ресторанах, кафе, театрах, концертных залах, музеях; визовая поддержка, предоставление информационно-справочного материала	4
	Спортивно-оздоровительные услуги.	
Тема 3.6 Организация предоставления транспортных услуг	Содержание	4
	Трансфер, бронирование билетов на различные виды транспорта в гостиницах и туристских комплексах.	4
	Заказ такси, прокат автотранспорта.	
Тема 3.7 Организация предоставления услуг службы питания	Содержание	12
	Организация услуг мини-бара	8
	Организация услуг службы room -service	
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 5. Технология обслуживания посетителей в номерах службой room-service	4
Тема 3.8 Организация предоставления экскурсионных и туристских услуг	Содержание	39
	Необходимость взаимодействия гостиничной сферы и сферы туризма	
	Организация сферы туризма	
	Туристская индустрия и ее структура	
	Туристский продукт	
	Взаимодействие туроператоров и гостиниц	
	Технология и организация туроператорской деятельности	
	Технология и организация турагентской деятельности	
	Организация внутреннего туризма в России	29
	Организация внешнего туризма в России	
	География туризма в России	
	Основные достопримечательности Санкт-Петербурга и окрестностей	
	Основные достопримечательности Ленинградской области	
Виды экскурсий		

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

	Технология проектирования экскурсионного тура для определенного сегмента гостей отеля	
	Классификация методических приемов проведения экскурсии.	
	Практические занятия	10
	Практическое занятие № 6. Посещение туристской выставки	4
	Практическое занятие № 7. Разработка экскурсионного тура для отеля и оценка его экономической эффективности	6
Тема 3.9 Порядок предоставления дополнительных услуг.	Содержание	8
	Оформление документации. Порядок расчета за дополнительные услуги.	4
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 8. Оформление бланков документации на оказание дополнительных услуг	4
Раздел 4. (МДК 03.01.4)Обеспечение мер безопасности обслуживания гостей		34
Тема 1.Теоретические основы по организации обеспечения безопасности гостей в гостинице.	Содержание	10
	Понятие и характеристика безопасности в гостиницах.	2
	Комплекс технических средств безопасности в гостинице.	2
	Основные положения по обеспечению безопасности в гостинице.	2
	Организация системы безопасности проживания в гостинице.	2
	Практические занятия	2
	<i>Практическое занятие 1.</i> Схема эвакуации в номерах.	2
Тема 2. Безопасность проживающих в гостинице как основное условие комфортабельного размещения	Содержание	14
	Безопасность в средствах размещения. Требования к службе безопасности гостиницы.	2
	Виды угроз в гостинице. Кражи, захват заложников, терроризм.	2
	Особенности «Умного» дома. Современные технологии, применение технологий «умный» дом.	2
	Предоставление услуг хранения ценных вещей проживающих. Изучение правил пользования депозитной ячейкой.	2
	Практические занятия	6
	<i>1.Практическое занятие 2.</i> Нестандартные ситуации в гостинице.	2
	<i>2.Практическое занятие 3.</i> Пожарные риски. Отработка действий персонала по эвакуации из гостиницы при чрезвычайной ситуации	2
	<i>3.Практическое занятие 4.</i> Виды угроз в гостинице. Отработка действий персонала при захвате заложников, проявлении факта терроризма.	2
Тема 3. Меры безопасности,	Содержание	10

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

применяемые в гостинице.	Задачи службы безопасности гостиницы.	2
	Защита персональных данных. Коммерческая тайна гостиницы.	2
	Система контроля удаленного доступа: виды, порядок работы. Порядок обеспечения секретности.	2
	Повышение безопасности в гостинице.	2
	Практические занятия	2
	<i>Практическое занятие 5. Отработка навыков работы с магнитными картами. Порядок их хранения и учета.</i>	2
МДК 03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда		73
Тема 1. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда на английском языке.	Содержание	6
	Введение лексики, закрепление в упражнениях	2
	Чтение и перевод текста “Housekeeping”. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2
	Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	2
	Тематика практических занятий	49
	Практическое занятие 1. Обязанности горничной. Уборка номеров.	2
	Практическое занятие 2. Обязанности старшего сотрудника службы Housekeeping.	2
	Практическое занятие 3. Новая лексика по теме «Обязанности сотрудника сервисной службы»	2
	Практическое занятие 4. Проблемы, возникающие с номерным фондом при проживании гостей.	2
	Практическое занятие 5. Речевая практика: уборка остальных помещений гостиницы.	2
	Практическое занятие 6. Речевая практика: дополнительная уборка в номере.	2
	Практическое занятие 7. Речевая практика: услуга химчистки в гостинице.	2
	Практическое занятие 8. Речевая практика: услуга прачечной в гостинице.	1
	Практическое занятие 9. Речевая практика: В ванной комнате осколок от бутылки. Гость порезал ногу.	2
	Практическое занятие 10. Речевая практика: Номер при заезде недостаточно хорошо убран.	2
	Практическое занятие 11. Повышение категории номера гостю по запросу. Compliments. Новая лексика по теме.	2
	Практическое занятие 12. Экстренные ситуации в процессе проживания, связанные с номерным фондом. Введение новой лексики и грамматики: повторение прошедших времен и Present Perfect.	2
	Практическое занятие 13. Предоставление извинений гостям в письменной форме. Предоставление комплементов гостям.	2
	Практическое занятие 14. Речевая практика: в номере прорвало трубу. Алгоритм действий работника.	2
	Практическое занятие 15. Речевая практика: в номере сломался душ. Алгоритм действий работника.	2
Практическое занятие 16. Речевая практика: в ванной комнате нет горячей воды. Алгоритм действий работника.	2	
Практическое занятие 17. Речевая практика: Гость разлил вино на матрас. Алгоритм действий работника	2	
Практическое занятие 18. Речевая практика: не работает лифт в гостинице. Алгоритм действий работника.	2	
Практическое занятие 19. Речевая практика: У гостя сломался чемодан, выезд вечером. Алгоритм действий работника	2	

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

	Практическое занятие 20. Введение и закрепление лексики. Инвентаризация инвентаря.	2
	Практическое занятие 21. Закрепление лексики. Инвентаризация инвентаря.	2
	Практическое занятие 22. Практика. Проведение инвентаризации в отделе.	2
	Практическое занятие 23. Закрепление пройденного материала.	3
	Практическое занятие 24. Практика устной речи. Проверочная работа.	3
Тема 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы на английском языке.	Тематика практических занятий	18
	Практическое занятие 25. Общение с иностранными гостями при возникновении угроз, в чрезвычайных ситуациях.	2
	Практическое занятие 26. Речевая практика: Пьяный гость пристает к остальным гостям и мешает работе. Поведение работника.	2
	Практическое занятие 27. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2
	Практическое занятие 28. Диалоги со службой Housekeeping. Описание необходимых действий. Новая лексика по теме.	2
	Практическое занятие 29. Диалоги с сервисной службой отеля. Описание необходимых действий. Новая лексика по теме.	2
	Практическое занятие 30. Диалоги с менеджером отеля. Описание проблем и предпринятых решений. Новая лексика по теме.	2
	Практическое занятие 31. Отработка в устной речи диалогов между сотрудниками.	2
	Практическое занятие 32. Передача смены, общая информация. Новая лексика по теме. Отработка в речи передачи смены между сотрудниками.	2
	Практическое занятие 33. Обобщение пройденного материала. Проверочная работа по теме.	2
Учебная практика Виды работ 1. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице 2. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы 3. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора 4. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания 5. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья 6. Проведение различных видов уборочных работ 7. Оформление документов на забытые вещи 8. Контроль сохранности предметов интерьера номеров 9. Использование в работе знаний иностранных языков 10. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям	72	

<p>11. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование</p> <p>12. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки)</p> <p>13. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих</p> <p>14. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей</p> <p>15. Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p> <p>16. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием</p> <p>17 Составление актов на списание инвентаря и оборудования</p>	
<p>Производственная практика Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих 2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. 3. Проведение контроля готовности номеров к заселению 4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой 5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. 6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. 7. Ведение учета забытых вещей. 8. Работа с просьбами и жалобами гостей. 9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества 11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. 12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг 13. Оформление отчетной документации 14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах 15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря 	108
<p>Тематика курсовых работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности структуры дополнительных услуг в гостиницах делового назначения 2. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в апарта-отелях 3. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в хостелах 4. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в бутик-отелях 5. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в отелях-люкс 6. Организация обслуживания в отелях, ориентированных на деловое общение 7. Расширение ассортимента услуг спортивно – оздоровительного центра как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы 	

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.02 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания»

<p>8. Анализ организации работы службы обслуживания номерного фонда в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>9. Влияние высококачественного обслуживания VIP гостей во время проживания в гостинице на формирование положительного имиджа гостиничного предприятия</p> <p>10. Особенности структуры СПА услуг в курортных гостиницах и пути ее совершенствования</p> <p>11. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания в мотелях</p> <p>12. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>13. Анализ технологий организации работы в службе хозяйственного обеспечения в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>14. Особенности организации обслуживания иностранных гостей в гостинице</p> <p>15. Организация работы прачечной и химчистки в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>16. Организация предоставления развлекательных услуг в гостинице и пути ее совершенствования</p> <p>17. Особенности организации обслуживания гостей во время проживания при размещении с животными</p> <p>18. Анализ ассортимента спортивно – оздоровительных услуг, предоставляемых в туристских комплексах и пути его совершенствования</p>	
<p>Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе</p> <p>1. Выбор темы курсовой работы</p> <p>2. Основные требования к оформлению работы</p> <p>3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата.</p> <p>4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.</p> <p>5. Основные требования к написанию практической части курсовой работы.</p> <p>6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами.</p> <p>7. Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта.</p> <p>8. Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками</p> <p>9. Основные правила к написанию заключения</p> <p>10. Индивидуальные консультации.</p> <p>11. Защита курсовой работы.</p>	
<p>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой</p> <p>1. Планирование выполнения курсовой работы</p> <p>2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы</p> <p>3. Изучение литературных источников.</p> <p>4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части</p> <p>5. Изучение практических материалов</p> <p>6. Подготовка к защите курсовой работы</p>	
Всего	591

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Учебные кабинеты:

- 1) иностранного языка (Лингафонная лаборатория);
- 2) правового и документационного обеспечения управления;
- 4) инженерных систем гостиницы и охраны труда;
- 5) безопасности жизнедеятельности.

Тренинговые кабинеты:

- 1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;
- 2) гостиничный номер.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест;
- 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:

телефон, факс, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

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).

В кабинете необходимо предусмотреть достаточный комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, программы обучения иностранному языку в данном учебном заведении, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета.

Перечень средств обучения: компьютеры, видеомаягнитофон, аудио – музыкальный центр, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, автоответчик, принтер, плоттер, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), компьютерные программы

Рабочие места по количеству обучающихся.

Перечень средств обучения: компьютеры, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), принтер, автоответчик, комплект бланков документов по предоставлению питания в номере, экран настенный, видеofilmы отражающие содержание дисциплины, гостиная с мягкой кожаной мебелью, телевизор, мини-бар, спальня с двуспальной кроватью, прикроватными тумбами, консолью, туалетная комната с раковиной, унитазом, биде, зеркалом, подсобная комната с рабочей тележкой.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, макеты форм и заявок, слайды, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

Технические средства обучения: мультимедийное оборудование, ПК

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, которая проходит рассредоточено.

Тренинговый кабинет: Гостиничный номер (стандартный 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.

3.2.1 Печатные издания

Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 9 октября 2015.№ 1085 Москва)
2. Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
4. Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

Основные источники:

1. Потапова И.И. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда: учебник. - М.: ОИЦ «Академия», 2018 ТОП – 50
2. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник. – М.: Юрайт, 2018
3. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник. - М.: Юрайт, 2018
4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. - М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2021
<http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>
4. Virginia Evans. Career Paths: Hotels & Catering (Student's Book) - Express Publishing, 2019
5. Кабанова К.В., Мотинова Е.Н., Темякова В.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2018
6. Ишимцева К.В., Мотинова Е.Н., Темякова В.В. Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2021
<http://znanium.com/bookread2.php?book=967112>

Дополнительные источники:

1. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие. - М.: ОИЦ "Академия", 2019
2. Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2021
<http://znanium.com/bookread2.php?book=937927>
3. Гончарова Т.А. Английский язык для гостиничного бизнеса: учебное пособие, стереотипное издание. – М.: ОИЦ "Академия", 2019

3.2.2 Электронные издания (электронные ресурсы)

1. www.booking.ru
2. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

Журналы периодического издания:

1. «Отель»,
2. «Пять звезд»,
3. «PRO отель»,
4. «Гостиница и ресторан»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> – точность расчетов производственных показателей, правильный выбор методик расчета; – правильность выбора, оформления бланков; 	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий для практических занятий; - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы. <p>Экспертная оценка защиты курсовой работы.</p> <p>Промежуточная аттестация: экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.
ПК3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> правильность, точность расчетов потребности в инвентаре, расходных материалах; – правильность расчета потребности в трудовых ресурсах; 	
ПК3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	<ul style="list-style-type: none"> – 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, 	

	<p>тренингов;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. 	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<ul style="list-style-type: none"> – точность распознавания сложных проблемных ситуаций в различных контекстах; – адекватность анализа 	<p>Текущий контроль: экспертное наблюдение и оценка в процессе выполнения: - заданий для</p>

	<p>сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 	<p>практических занятий;</p> <ul style="list-style-type: none"> - заданий по учебной и производственной практикам; - заданий для самостоятельной работы; - экспертная оценка защиты курсовой работы. <p>Промежуточная аттестация:</p> <p>экспертное наблюдение и оценка выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - практических заданий на зачете/экзамене по МДК; - выполнения заданий экзамена по модулю; - экспертная оценка защиты отчетов по учебной и производственной практикам.
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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; 	
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие</p>	<ul style="list-style-type: none"> – 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 деятельности	
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, применять стандарты антикоррупционного поведения.	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	

	<p>применения нормативной документации в профессиональной деятельности;</p> <p>– точно, адекватно ситуации обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</p> <p>правильно писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>	
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке</p>	<p>– актуальность используемой нормативно-правовой документации по профессии;</p> <p>точность, адекватность применения современной научной профессиональной терминологии</p>	



**Комитет по образованию
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Санкт-Петербургский технический колледж»**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ СПбТК

_____ А.В. Бурасовский
«31» августа 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.04 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖ
43.02.14 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО
РП ПМ.04**

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО), 43.02.14 Гостиничное дело, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм и с учетом Примерной основной образовательной программы ППССЗ по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Рассмотрено и одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии «Экономических дисциплин» ГБПОУ СПбТК Протокол № <u>1</u> от « <u>30</u> » августа 2022 г.	Согласовано на заседании Методического совета ГБПОУ СПбТК Протокол № <u>1</u> от « <u>30</u> » августа 2022 г.
---	---

Разработчики:

Преподаватель ГБПОУ СПбТК _____ Виноградская Н.Ю.
 Преподаватель ГБПОУ СПбТК _____ Горская Л.В.

Эксперты:

Внутренняя экспертиза

Техническая экспертиза: Каминскене О.М. _____ методист ГБПОУ СПбТК

Содержательная экспертиза: Тябина Н.Д. _____ председатель ПЦК ГБПОУ СПбТК

Внешняя экспертиза

Эксперты от работодателя:

_____ (место работы) _____ (занимаемая должность) _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия) МП

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

СОДЕРЖАНИЕ

	Лист
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	31
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	34

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения рабочей программы

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

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности **«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»** по специальности 43.02.14 Гостиничное дело и соответствующие ему профессиональные компетенции, общие компетенции:

1.2.1 Перечень общих компетенций

Код	Наименование 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, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

1.2.2 Перечень профессиональных компетенций

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

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический опыт	<p>в:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников 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.
уметь:	<ul style="list-style-type: none"> - 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 отеля; - 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.
знать:	<ul style="list-style-type: none"> - структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы; - способы управления доходами гостиницы; - особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; - особенности работы с различными категориями гостей; - методы управления продажами с учётом сегментации; - способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; - особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; - каналы и технологии продаж гостиничного продукта; - ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; - принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; - методы максимизации доходов гостиницы; - критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; - виды отчетности по продажам.

За счет вариативной части:

уметь:

- определять факторы, влияющие на производительность труда;
- реализовывать основные управленческие функции в сфере управления персоналом;
- разрабатывать рекламные материалы для презентационных и имиджевых материалов

бренда предприятия гостеприимства

- использовать программные средства компьютерной графики для формирования и поддержки фирменного стиля и имиджа предприятия гостеприимства
- функциональные возможности интегрированных пакетов прикладного программного обеспечения для организации клиентских баз данных;
- основные приемы работы по созданию и использованию баз данных для организации деятельности службы бронирования и продаж и системы «лояльности»;
- психологические аспекты управления коллективом;
- факторы, влияющие на производительность труда;
- мероприятия по повышению эффективности труда;
- основные принципы компьютерной графики
- программные средства и методы компьютерной графики

знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;
- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам.
- осуществлять создание базы данных для организации деятельности службы бронирования и продаж;
- производить основные операции по поиску и фильтрации данных о бронировании и продажах;
- создавать серийные письма для организации системы «лояльности».

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

всего – 928 часов, в том числе:

объем образовательной нагрузки обучающегося – 640 часов, включая:

 работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем – 640 часов;

 самостоятельная работа обучающегося – 0 часов;

учебная практика – 36 часов;

производственная практика – 252 часов.

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля *	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия			внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			всего, часов	в т.ч. лабораторные и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа)*, часов	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа)*, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 4. 1.- 4.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж	553	551	234	*		*	*	*
ПК 4. 1.- 4.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 1 (МДК.04.01.1). Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования	58	58	12	*		*	*	*
ПК 4. 1.- 4.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 2 (МДК.04.01.2). Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы продаж	140	140	28	*		*	*	*
ПК 4. 1.- 4.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 3 (МДК.04.01.3). Комплексный анализ хозяйственной деятельности	56	56	16	*		*	*	*
ПК 4. 1.- 4.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 4 (МДК.04.01.4). Организация деятельности персонала	55	55	16	*		*	*	*
ПК 4. 1.- 4.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9,	Раздел 5 (МДК.04.01.5). Реклама	51	51	10	*		*	*	*

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

ОК10									
ПК 4. 1.- 4.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 6 (МДК.04.01.6). Интернет маркетинг с использованием компьютерного дизайна	125	125	94	*	*	*	*	*
ПК 4. 1.- 4.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	Раздел 7 (МДК.04.01.7). Автоматизированные системы данных в службе бронирования и продаж	68	68	58	*	*	*	*	*
ПК 4. 1.- 4.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	<i>МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж</i>	87	87	83	*	*	*	*	*
ПК 4. 1.- 4.3.	Учебная практика, часов	36						36	
ПК 4. 1.- 4.3.	Производственная практика (по профилю специальности), часов	252							252
	Всего:	928	640	317		*	*	36	252

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов
1	2	3
МДК 04.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж		553
Раздел 1 (МДК.04.01.1). Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования		58
Тема 1. Организация и технология работы службы бронирования и продаж		16
Тема 1. 1. Организация и технология работы службы бронирования с клиентами	Содержание	4
	Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта.	2
	Сотрудники службы бронирования. Подбор, требования, профессиональные компетенции персонала. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	2
Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы бронирования с гостями.	Содержание	12
	Речевые стандарты при бронировании. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров.	2
	Письменная коммуникация. Структура и содержание делового письма.	2
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности.	2
	Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Создание благоприятного настроения (гудвилл).	2
	Практические занятия	4

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

	Практическое занятие № 1. Ведение деловой переписки, работа с отзывами.	2
	Практическое занятие № 2. Решение конфликтных ситуаций с потребителем.	2
Тема 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при бронировании.		36
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей при бронировании	Содержание	20
	Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Определение и показатели бронирования. Виды бронирования: гарантированное, негарантированное и двойное. Изучение способов гарантирования бронирования.	2
	Способы бронирования мест в гостиницах. Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.	2
	Способы бронирования мест в гостиницах. Ознакомление с последовательностью и технологией резервирования мест в гостинице.	2
	Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование.	2
	Подтверждения и аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования.	2
	Ознакомление с технологией on-line бронирования. Виды и технологии использования пакетов современных прикладных программ	2
	Практические занятия	8
	Практическое занятие № 3. Создание и анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора	4
	Практическое занятие № 4. Создание и анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.	4
Тема 2.2. Особенности работы с клиентами	Содержание	12
	Сегментирование клиентов. Программы лояльности.	2
	Схема работы специалистов службы бронирования с туроператорами. Пакеты услуг.	2
	Схема работы специалистов службы бронирования корпоративными клиентами. Пакеты услуг.	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

	Виды договоров (соглашений) на бронирование. Виды договоров (соглашений) на бронирование: о квоте мест с гарантией заполнения, о квоте мест без гарантии заполнения, о текущем бронировании, агентский.	2
	Прямые и непрямые каналы бронирования. Принципы работы с различными каналами бронирования.	2
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы.	2
Тема. 2.3. Документация службы бронирования.	Содержание	4
	Виды и формы документации в деятельности службы бронирования. Изучение правил заполнения бланков бронирования.	2
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками. Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	2
Тема 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе бронирования		6
Тема 3.1. Взаимодействие службы бронирования с другими службами гостиницы.	Содержание	6
	Принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами гостиницы. Взаимодействие службы бронирования с потребителями. Виды передаваемой информации и каналы связи.	2
	Информационные потоки. Документооборот между службой бронирования и другими отделами гостиницы.	2
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию.	2
Раздел 2 (МДК.04.01.2). Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы продаж		140
Тема 1. Организация и технология работы службы продаж		44
1.1. Организация и технология работы службы продаж с клиентами	Содержание	4
	Роль службы продаж в цикле обслуживания гостей. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Служба продаж: цели, основные функции, состав персонала.	2
	Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Сотрудники службы продаж: подбор,	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

	требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж.	
1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы продаж с гостями.	Содержание	14
	Речевые стандарты при продажах. Скрипты службы продаж.	2
	Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров.	2
	Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация.	2
	Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Понятие клиентоориентированности. Создание благорасположения (гудвилл).	2
	Работа с рекламациями и отзывами потребителей.	2
	Анализ потребностей потребителей. Потребительские ценности.	2
	Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений.	2
1.3. Организация и технология работы службы продаж с гостями	Содержание	26
	Сущность маркетинговых исследований. Цели, задачи, объекты.	2
	Организация маркетинговых исследований в сфере гостиничных услуг.	2
	Маркетинговая информация, её источники.	2
	Классификация маркетинговой информации в сфере гостиничных услуг.	2
	Генеральная совокупность. Перепись. Выборка.	2
	Методы сбора, анализа и обработки данных службой продаж.	2
	Эксперимент в маркетинговых исследованиях гостиничного продукта.	2
	Технология метода опроса в сфере гостиничных услуг.	2
	Фокус-группа. Глубинное интервью. Панельный метод.	2
	Наблюдение в маркетинговых исследованиях гостиничного продукта.	2
	Анкета. Анкетирование.	2
	Подготовка отчета о проведенном исследовании службой продаж.	2
	Практические занятия	4
Практическое занятие № 1. Составление анкеты для потребителей гостиничного продукта.	4	
Тема 2. Технология взаимодействия сотрудников с клиентами при продажах.		86
2.1. Технологический цикл обслуживания	Содержание	12
	Технологический цикл обслуживания гостей. Алгоритм рассмотрения заявки.	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

гостей при продажах	Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2
	Разработка гостиничного продукта. Структура уровней продукта. Ассортиментная политика гостиничного предприятия.	2
	Управление гостиничным продуктом. Особенности жизненного цикла гостиничной услуги.	2
	Стратегии позиционирования гостиничного продукта. Этапы позиционирования. Ошибки позиционирования. Рейтинг отеля на рынке.	2
	Качество как инструмент сохранения лояльности клиента.	2
2.2. Особенности работы с клиентами	Содержание	28
	Закон спроса и предложения.	2
	Эластичность спроса и предложения.	2
	Сегментирование клиентов. Формирование и ведение базы данных.	2
	Определение целевых групп клиентов. Программы лояльности; клиентские мероприятия.	2
	Каналы продаж гостиничного продукта. Прямой сбыт. Косвенный сбыт.	2
	Роль персонала в продаже гостиничных услуг. Технологии сбыта: up-sell, cross-sell.	2
	Схема работы специалистов службы продаж с туроператорами; корпоративными клиентами, по продаже конференц-услуг.	2
	Оценка эффективности сбытовой политики гостиничного предприятия.	2
	Виды договоров (соглашений), заключаемых службой продаж.	2
	Пакеты услуг.	2
	Презентация услуг гостиницы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций.	2
	Практические занятия	8
	Практическое занятие № 2. Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия	2
Практическое занятие № 3. Формирование пакетов услуг гостиницы.	2	
Практическое занятие № 4. Клиентоориентированность в гостиничной сфере. Формирование программ лояльности клиентов.	4	
2.3. Документация службы продаж.	Содержание	8
	Виды и формы документации в деятельности службы продаж.	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

	Изучение правил заполнения бланков службы продаж.	
	Виды заявок и действия с ними. Этапы работы с заявками.	2
	Отчеты службы продаж (о выплате комиссий, по отказам в предоставлении номеров, по совершившимся сделкам).	
	Состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и ведения его документационного обеспечения.	2
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 5. Виды и формы документации в деятельности службы продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2
2.4. Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия	Содержание	18
	Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены гостиничных услуг.	2
	Перебронирование (овербукинг): оптимизация объема.	
	Понятие тарифа. Варианты тарифов в сфере гостиничных услуг.	2
	Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Доходность отеля. Факторы, влияющие на доходность.	2
	Управление доходами (revenue management): задачи и инструменты, оптимизация цены. Прогнозирование.	2
	Практические занятия.	10
	Практическое занятие № 6. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	2
	Практическое занятие № 7. Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены гостиничных услуг	2
	Практическое занятие № 8. Подходы к определению тарифа гостиничного предприятия.	4
	Виды скидок с цены, применяемые в гостиничном бизнесе.	
	Практическое занятие № 9. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в гостиничном бизнесе.	2
Тема 2.5. Политика продвижения гостиничного продукта.	Содержание	4
	Политика продвижения гостиничного предприятия: личная продажа и стимулирование сбыта.	2
	Политика продвижения гостиничного предприятия: реклама и связи с общественностью.	2
Тема 2.6. Конкуренция в сфере гостиничных услуг.	Содержание	6
	Виды конкуренции. Классификация рынков по типу конкуренции; Конкурентная позиция. Прямые и потенциальные конкуренты; Конкуренция в сфере услуг (функциональная, видовая и предметная).	2
	Ценовые и неценовые методы конкуренции.	
	Конкурентные преимущества. Факторы конкурентоспособности в сфере гостиничных услуг.	2
	Оценка конкурентоспособности гостиничного предприятия.	
	SWOT – анализ. Понятие, особенности. Примеры концепций лидеров гостиничной индустрии.	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

Тема 2.7. Оценка общей эффективности деятельности предприятия гостиничного хозяйства.	Содержание	10
	Термины гостиничного бизнеса. Емкость потребительского рынка гостиничных услуг.	2
	Доля рынка гостиничных услуг.	2
	Вместимость номерного фонда. Пропускная способность гостиничного предприятия.	2
	Коэффициент загрузки гостиничного предприятия. Коэффициент сезонности гостиничного предприятия.	2
	Практические занятия.	4
	Практическое занятие № 10. Расчет показателей эффективности деятельности гостиницы.	4
Тема 3. Стандарты качества обслуживания гостей в процессе продаж		8
Тема 3.1. Взаимодействие службы продаж с другими службами гостиницы.	Содержание	8
	Принципы взаимодействия службы продаж с другими отделами гостиницы.	2
	Виды передаваемой информации и каналы связи.	2
	Информационные потоки и документооборот между службой продаж и другими отделами гостиницы.	2
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при продаже гостиничных услуг.	4
	Ошибки сотрудников службы продаж.	4
Дифференцированный зачет. Контрольная работа		2
Раздел 3 (МДК.04.01.3). Комплексный анализ хозяйственной деятельности		56
Тема 1.1. Теоретические и методологические основы организации анализа хозяйственной деятельности	Содержание	8
	Специфика хозяйственной деятельности гостиничного предприятия	2
	Информационное обеспечение для проведения анализа хозяйственной деятельности гостиниц и оценки конкурентоспособности	2
	Способы проведения комплексного анализа в современных условиях	2
	Способы обработки экономической информации	2
Тема 1.2. Менеджмент финансовых ресурсов в гостиничном бизнесе	Содержание	24
	Классификация доходов. Структура доходов отеля. Центры прибыли. Особенности и концепция управления доходами в гостиничном бизнесе. Условия применения методов управления доходами. Валовая прибыль и маржинальная прибыль.	2
	Методы прогнозирования факторов, влияющих на доходы отеля. Метод экспертных оценок. Метод прогнозирования на основе временных рядов. метод средних значений. Метод пороговых кривых. Причинно-следственные методы. анализ поведенческих характеристик потребителей услуг. Прогнозирование наличия номеров на определенную дату.	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

	Способы управления доходами. Ценообразование. Ценообразование по воспринятой ценности. Ценообразование, основанное на конкуренции. Ценообразование на основе издержек. Гибкое ценообразование.	2
	Технологии максимизации доходов номерного фонда отеля. Максимизация загрузки номерного фонда. максимизация средней цены. Управление распределением квот номеров.	2
	Варианты бронирования, как фактор максимизации. Выравнивание загрузки номерного фонда.	2
	Классификация расходов. Современные подходы к классификации. Издержки, себестоимость, расходы, убытки. Специфика в гостиничном бизнесе.	2
	Структура расходов отеля. Прямые и косвенные издержки. Постоянные и переменные издержки. Смешанные издержки. Центры прибыли, центры затрат.	2
	Способы управления расходами. Метод «верхней и нижней точки» графический метод. Метод наименьших квадратов. Метод полных издержек. Инструменты для уменьшения затрат. Алгоритм управления расходами. Возможности оптимизации затрат отеля .	2
	Практические занятия	8
	Практическое занятие № 1 "Расчет показателей доходности гостиницы"	2
	Практическое занятие № 2 "Анализ затрат гостиничного предприятия"	2
	Практическое занятие № 3 "Расчет экономической эффективности гостиничных услуг"	2
	Практическое занятие № 4 "Расчет финансовых результатов гостиничного предприятия"	2
	Содержание	24
Тема 1.3. Оценка конкурентоспособности гостиничного предприятия	Методика проведения экспресс анализа . Расчет показателей баланса. Соотношение показателей баланса. Горизонтальный, вертикальный анализ. Анализ тренда. Добавленная стоимость.	2
	Методика проведения сравнительного анализа . Агрегированный анализ. Анализ структуры, анализ изменений, анализ тренда. Способы оценки результатов анализа.	2
	Методика проведения анализа ликвидности и платежеспособности. Расчет коэффициентов. Нормирование по отраслям. Способы оценки результатов анализа.	2
	Методика проведения анализа рентабельности . Брутто (результат эксплуатации инвестиций). Нетто (результат эксплуатации инвестиций). Экономическая рентабельность	2
	Методика проведения анализа деловой и рыночной активности. Расчет коэффициентов. Способы оценки результатов анализа.	2
	Методика проведения операционного анализа	2
	Операционный рычаг. Финансовый и производственный левверидж. Валовая маржа. Порог рентабельности	2
	Процедура проведения операционного анализа. Точка безубыточности: математический и графический метод.	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

	Операционный анализ.	
	Методы директ-кост и стандарт-кост	2
	Практические занятия	8
	Практическое занятие № 5 "Анализ ликвидности и платежеспособности"	2
	Практическое занятие № 6 "Анализ рентабельности"	2
	Практическое занятие № 7 "Анализ деловой и рыночной активности"	2
	Практическое занятие № 8 "Операционный анализ"	2
Раздел 4 (МДК.04.01.4). Организация деятельности персонала		55
Тема 1. Организация труда персонала		32
1.1. Маркетинговая концепция управления персоналом	Содержание	6
	Маркетинг персонала: понятие, основные задачи; функции маркетинга персонала: информационная и коммуникационная; основные этапы маркетинговой деятельности в области персонала; пути удовлетворения потребности в персонале.	2
	Аутсорсинг персонала. Категории, виды. Аутстаффинг персонала. Задачи, преимущества. Лизинг персонала. Преимущества. Лизинг, аутстаффинг и аутсорсинг – отличия	2
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 1. Маркетинг персонала	2
1.2. Характеристика профессиональной деятельности	Содержание	8
	Профессиональные и личностные качества работников и их особенность. Определение «компетенции» и «компетентности». Общие и специфические компетенции. Классификация компетенций. Ключевые компетенции. Индивидуальные компетенции работников (профессиональные, методические, социальные, личностные). Модели компетенций. Структура модели компетенций. Кластер компетенций. Общая модель компетенций. Специальная (профильная) модель компетенций. Профиль компетенций.	2
	Профессиональные стандарты. Определение профессиональной пригодности к выбранной профессии. Профиль должности. Проблемы занятости и безработица.	2
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 2. Формирование требований к персоналу. Составление должностной инструкции	2
	Практическое занятие № 3. Разработка профессиограммы профессий различных служб гостиницы.	2
1.3. Развитие человека в трудовой деятельности	Содержание	2
	Основные этапы развития субъекта труда. Основные периодизации развития субъекта труда. Три основных аспекта	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

	в формировании индивидуального стиля деятельности. Тенденции, влияющие на становление профессионала. Проблема профессиональных деструкций. Основные факторы, уровни и тенденции развития профессиональных деструкций.	
1.4. Организация труда	Содержание	8
	Труд как общекультурное явление. Понимание профессии, специальности, должности и трудового поста. Основные составляющие понятия «значимость труда». Основные показатели удовлетворенности трудом. Сущность, функции, цели и задачи нормирования труда. Понятие о рабочем времени. Классификация затрат рабочего времени: время работы и время перерывов. Организация труда в производственном подразделении и её совершенствование.	2
	Условия труда как совокупность элементов, оказывающих влияние на функциональное состояние организма работника. Основные группы факторов условий труда. Особенности санитарно-гигиенических и психофизиологических условий труда. Динамика работоспособности персонала организации в течение рабочего дня. Пассивная и активная формы отдыха в процессе рабочего дня. Текучесть и внутрипроизводственная миграция персонала.	2
	Тайм-менеджмент как инструмент управления персоналом. Тайм-менеджмент: сущность и содержание. Типы тайм-менеджмента. Управление рабочим временем. Этапы, через которые осуществляется управление временем. Элементы системы тайм-менеджмента. Критерии тайм-менеджмента. Стратегии и инструменты управления временем в организации. Основные правила планирования времени.	2
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 4. Изучение методики проведения хронометража и фотографии рабочего дня.	4
1.5. Рабочее место и его аттестация	Содержание	4
	Элементы рабочих мест. Классификация рабочих мест. Подготовка и расстановка кадров на производстве. Трудовая, технологическая и производственная дисциплина в организации. Планировка рабочего места. Цели и задачи аттестации рабочих мест. Организация и проведение аттестации рабочих мест. Результаты аттестации рабочих мест. Взаимосвязь результатов аттестации рабочих мест с результатами оценки и аттестации персонала.	2
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 5. Паспорт рабочего места. Регламентация проведения аттестации рабочего места.	2
1.6. Организация труда в гостинице	Содержание	2
	Общая характеристика основных подразделений гостиницы, особенности функционирования. Основные элементы организации труда персонала в гостинице. Требования к обслуживающему персоналу гостиниц. Управление процессом обслуживания в гостинице.	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

Тема 2. Оценка эффективности процессов управления персоналом		16
2.1. Специфика эффективности управленческой деятельности	Содержание	4
	Современные представления о развитии системы управления персоналом, возрастании роли персонала в развитии конкурентоспособности и повышении эффективности работы организации. Психологические аспекты индивидуальной карьеры сотрудников. Возможности менеджеров по совершенствованию системы управления персоналом.	2
	Управление качеством в области кадрового менеджмента. Методика анализа эффективности системы управления персоналом. Экономическая, техническая и социальная эффективность управления персоналом. Показатели, параметры и критерии эффективности. Условия и ограничения эффективного управления.	2
2.2. Аудит и контроллинг персонала.	Содержание	8
	Сущность и цели аудита персонала. Технология организации аудита персонала. Субъекты оценки. Внешний аудит, внутренний аудит, самоаудит. Принципы аудиторской проверки: профессионализм, независимость, достоверность, объективность, сопоставимость с международным правом. Аудит персонала как инструмент организационного развития.	2
	Сущность, цели, задачи и функции контроллинга персонала. Содержательная структура контроллинга персонала. Его роль в организации и координации кадрового планирования, создании кадровой информационной системы, проведении исследований эффективности планов, ведении системы кадровой информации, составлении отчетов по кадрам. Формирование модели контроллинга персонала в организации.	2
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 6. Аудит персонала.	2
Практическое занятие № 7. Расчет показателей движения персонала.	2	
2.3. Управление кадровыми рисками.	Содержание	2
	Человеческий фактор как источник риска. Понятие и виды кадровых рисков. Способы и процедура выявления кадровых рисков. Методика оценки кадровых рисков. Мониторинг и учет кадровых рисков. Методы воздействия на кадровые риски. Система управления кадровыми рисками. Оценка эффективности управления кадровыми рисками.	2
2.4. Профессиональное здоровье и долголетие персонала	Содержание	2
	Факторы, влияющие на физическое и психологическое состояние сотрудников. Удовлетворенность трудом, увлеченность персонала работой. Поведение и переживания, связанные с работой. Синдром «выгорания». Стрессоры в производственной среде.	2
Тема 3. Направления развития управления персоналом		7
3.1. Реинжиниринг	Содержание	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

персонала предприятия	Сущность и методы реинжиниринга. Методы реинжиниринга. Свойства реинжиниринга. Персонал как объект реинжиниринга. Подходы к реинжинирингу персонала. Модели персонала предприятия. Реинжиниринг как метод инновационного преобразования системы управления. Ошибки при проведении реинжиниринга.	2
3.2. Информационное обеспечение системы управления персоналом	Содержание	2
	Критерии выбора информационной системы. Основные требования к комплексу технических средств службы управления персоналом. Использование ресурсов сети Интернет в работе кадровых служб. Модель формирования автоматизированного комплекса задач управления человеческими ресурсами.	2
3.3. Кросс-культурный менеджмент	Содержание	3
	Понятие. Основы кросс-культурного менеджмента. Теоретические основания межкультурной дифференциации. Влияние кросс-культурного менеджмента на использование человеческих ресурсов. Методы обучения кросс-культурному менеджменту.	3
Раздел 5 (МДК.04.01.5). Реклама		51
Тема 1.1. Специфика рекламы в гостиничном бизнесе	Содержание	14
	Рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала.	2
	Рекламная деятельность - общие представления.	2
	Реклама, понятие, виды, история развития, современные представления. Реклама, как часть маркетинговых коммуникаций. Реклама, как искусство.	2
	Гостиничный продукт, как объект рекламы.	2
	Понятие и виды гостиничного продукта. Свойства гостиничного продукта. Сегментация рынка.	2
	Реклама, сущность и виды. Цели, задачи, функции рекламы. Классификация рекламы. Признаки и виды.	2
	Специфика рекламы в гостиничном бизнесе.	2
	Характерные черты гостиничного бизнеса и их влияние на разработку рекламы. Специфика рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта.	2
	Обзорная заключительная лекция, тестирование	2
Практические занятия	2	
Практическое занятие № 1 . Типы и виды рекламы в гостиничном бизнесе	2	
Тема 1.2. Нормативно-правовое регулирование рекламной деятельности	Содержание	10
	Регулирование рекламной деятельности: необходимость и целесообразность. Нормативно-правовое и добровольное регулирование рекламной деятельности. Необходимость и целесообразность регулирования. Институты, регламентирующие рекламную деятельность.	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

	Основные положения и структура ФЗ. Требования федерального закона. Основные виды рекламы в соответствии с ФЗ «О рекламе».	2
	Особенности недостоверной, неэтичной и недобросовестной рекламы.	2
	Обзорная заключительная лекция, тестирование	2
	Практические занятия	2
	Практическое занятие № 2 "Анализ закона о рекламе"	2
	Содержание	27
Тема 1.3. Разработка рекламной кампании в ГТБ	Основные принципы проведения рекламной кампании. Сущность, этапы рекламной кампании. "Большая пятерка". Условия для проведения рекламной кампании.	2
	Способы разработки рекламной кампании. Техническое задание и брифы.	2
	Цели рекламного обращения. Цели, ориентированные на спрос и цели, ориентированные на образ. Особенности разработки рекламной кампании в зависимости от целей.	2
	Процесс формирования рекламного обращения. Тема, девиз, слоган. Структура обращения. Рекламная модель AIDA. Формулировка содержания рекламных материалов. Психология цвета в рекламе. Психологические принципы построения рекламных обращений. Уникальное торговое предложение.	2
	Способы распространения рекламы в ГБ. Реклама, как коммуникационный процесс. Носители рекламы и их характеристика.	2
	Определение рекламного бюджета Существующие подходы к определению рекламного бюджета: метод исчисления от наличных средств, метод исчисления в процентах к сумме продаж, метод конкурентного паритета, метод исчисления в зависимости от целей, эмпирический метод. Структура расходов на рекламу.	2
	Определение эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта. Расчет окупаемости затрат. Методики проведения оценки эффективности	2
	Традиционные способы распространения рекламы. Методология построения и проведения презентации услуг гостиницы. Продажи на выставках, проведение рекламных акций. Методика разработки идей, текстовых тем рекламных материалов.	1
	Современные способы распространения рекламы в ГБ. Реклама в сети интернет, провокационная реклама, косвенная реклама. Использование социальных сетей. Интерактивные технологии, нестандартные носители. Креатив в рекламе. Использование нетрадиционных	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

	способов распространения рекламы.	
	Разработка рекламной компании в гостиничном бизнесе.	2
	Обзорная заключительная лекция, тестирование	2
	Практические занятия	6
	Практическое занятие № 3 Определение элементов рекламной кампании.	2
	Практическое занятие № 4 Разработка схемы рекламной кампании	4
Раздел 6 (МДК.04.01.6). Интернет -маркетинг с использованием компьютерного дизайна		125
Введение.	Вводный инструктаж по охране труда.	1
Тема 1. Компьютерный дизайн как способ конкурентного позиционирования услуг гостиницы		24
Тема 1.1 Психоэмоциональное воздействие графических средств в интернет-маркетинге	Содержание	2
	Свойства зрительного восприятия. Использование их особенностей в рекламе и продвижении услуг.	1
	Эмоциональное восприятие основных элементов графики и цвета.	1
Тема 1.2. Виды и особенности создания графической рекламы.	Содержание	8
	Основные принципы дизайна. Композиция в компьютерном дизайне. Применение композиционных решений и шрифтов в рекламе	2
	Практические занятия	6
	Практическое занятие № 1 «Основы композиции»	
	Практическое занятие № 2 «Создание шрифтов и орнаментов»	
Тема 1.3 Гостиница как объект разработки визуальных средств рекламы	Содержание	14
	Визуальные средства рекламы. Существующие носители визуальной рекламы. Основные правила, определяющие современный дизайн визуальных средств рекламы гостиниц.	2
	Дизайн и деловая корреспонденция в индустрии гостеприимства	2
	Деловая корреспонденция: графики производительности, резюме компании, годовой отчет компаний.	2
	Практические занятия	10
	Практическое занятие № 3 «Создание графиков производительности гостиницы»	
	Практическое занятие № 4 «Разработка резюме гостиницы для лендинг-страницы»	
Практическое занятие № 5 «Оформление годового отчета для сайта гостиницы»		
Тема 2. Использование интернет-технологий как эффективного канала стимулирования сбыта		23
Тема 2.1. Интернет-	Содержание	11

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

мониторинг рынка гостиничных услуг и повышение конкурентоспособности гостиницы	Виртуальная самопрезентация и сетевой этикет (нетикет). Типология социальных платформ и особенности организации коммуникаций. Принципы и формы организации SMM (Social Media Marketing) и рекламы	1
	Практические занятия	10
	Практическое занятие № 6 «Создание логотипа гостиницы средствами онлайн генератора логотипов»	
	Практическое занятие № 7 «Проведение рекламно-маркетинговых исследований с использованием сети Интернет»	
	Практическое занятие № 8 «SMM. Маркетинг в социальных сетях»	
Тема 2.2 Создание и использование сайтов для продвижения интернет-рекламы гостиничных услуг	Практическое занятие № 9 «Мониторинг и аналитика в соцсетях»	
	Содержание	12
	Виды интернет-рекламы. Системы для размещения рекламы в Интернете. Общие принципы создания и дизайна WEB-сайтов. Способы продвижения в Интернете. Поисковое продвижение (SEO, контекстная реклама). UTM-метки (Urchin Tracking Module)	4
	Практические занятия	8
	Практическое занятие № 10 «Верстка одностраничного сайта гостиницы»	
	Практическое занятие № 11 «Оформление одностраничного сайта гостиницы»	
Практическое занятие № 12 «Верстка и оформление многостраничного сайта гостиницы»		
Тема 3. Использование различных графических редакторов для создания рекламного продукта		28
Тема 3.1. Растровая графика в рекламе	Содержание	14
	Принципы работы с растровыми программами.	4
	Практические занятия:	10
	Практическое занятие № 13 «Создание и работа с многослойным изображением»	
	Практическое занятие № 14 «Работа с текстом»	
Тема 3.2 Векторная графика в рекламе	Практическое занятие № 15 «Создание рекламных коллажей»	
	Содержание	14
	Принципы работы с векторными программами.	4
	Практические занятия:	10
	Практическое занятие № 16 «Точное проектирование»	
	Практическое занятие № 17 «Создание плаката с образцами»	
	Практическое занятие № 18 «Работа с линиями»	
Практическое занятие № 19 «Работа с текстом»		
Практическое занятие № 20 «Создание рекламной листовки»		

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

Тема 4. Интернет-брендинг гостиницы		49
Тема 4.1. Фирменный стиль как атрибут бренда	Содержание	20
	Понятие и этапы брендинга. Атрибуты бренда (товарный знак, логотип, фирменный блок, фирменная гамма цветов, фирменный комплект шрифтов). Понятие фирменного стиля. Правовая защита фирменного знака.	4
	Практические занятия	16
	Практическое занятие № 21 «Разработка логотипа гостиницы»	
	Практическое занятие № 22 «Разработка цветовой палитры будущего бренда»	
	Практическое занятие № 23 «Разработка фирменного бланка гостиницы»	
	Практическое занятие № 24 «Разработка конверта гостиницы»	
Тема 4.2. Стратегия управления брендом	Содержание	8
	Разработка правил создания маркетинговых материалов и описание процедур по управлению брендом (бренд-бук).	4
	Практические занятия	4
	Практическое занятие № 26 «Оформление brand-book»	
Тема 4.3. Разработка индивидуальной программы продвижения бренда с использованием инструментов Интернет-маркетинга	Содержание	21
	Применение современных технологий интернет-маркетинга для продвижения бренда гостиницы. Размещение рекламной продукции в каналах коммуникаций.	5
	Практические занятия	16
	Практическое занятие № 27 «Разработка сайта гостиницы с учетом требований brand-book»	
	Практическое занятие № 28 «Создание рекламных баннеров гостиницы в онлайн-конструкторе»	
	Практическое занятие № 29 «Размещение рекламы гостиницы на различных интернет-платформах»	
Практическое занятие № 30 «Создание рекламного материала для e-mail-маркетинга»		
Раздел 7 (МДК.04.01.7). Автоматизированные системы данных в службе бронирования и продаж		68
Тема 1 Программное обеспечение для поиска и хранения правовой информации.	Содержание	13
	Введение. Вводный инструктаж по охране труда	2
	Справочно-правовые системы. Организация поиска и хранения нормативной и справочной информации.	
	Практические занятия	11
	Практическое занятие №1 «Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Виды информации и виды поиска.	
Практическое занятие №2 «Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Хранение данных и работа с документами.		

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

	Практическое занятие №3 «Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Работа с формами.	
Тема 2 Автоматизация и оптимизация рабочих процессов бронирования и продаж средствами современных офисных технологий.	Содержание	15
	Электронный офис. Расширенные возможности интегрированного пакета Расширенные возможности текстовых редакторов: электронные формы, слияние документов, совместное исправление документов, настройка и оптимизация текстовых редакторов. Расширенные возможности LO Calc: организация и обработка данных, инструменты для формирования отчетов и анализа, настройка и оптимизация LO Calc правовой информации.	3
	Практические занятия	12
	Практическое занятие №4 «Специальные средства LO Writer. Создание серийных документов. Работа с клиентами» Практическое занятие №5 «Расчет с клиентами отеля» в программе LO Calc Практическое занятие №6 «Прайс-лист гостиницы (Автонумерация)» в программе LO Calc	
Тема 3 Разработка автоматизированных рабочих мест для организации работы службы бронирования и продаж	Содержание	40
	Организация хранения данных службы бронирования и продаж. Основные требования к АРМ. Использование СУБД в профессиональной деятельности: Создание структуры, ввод и редактирование, поиск, фильтрация и сортировка в многотабличной базе данных Этапы проектирования и внедрения АРМ. Разработка многотабличной пользовательской формы ввода данных, формирование запросов для многотабличной базы данных; разработка отчетов.	6
	Практические занятия	34
	Практическое занятие №7 «Разработка схемы данных и создание структуры реляционной базы данных» в программе LO Base	4
	Практическое занятие №8 «Разработка многотабличной пользовательской формы ввода данных» в программе LO Base	8
	Практическое занятие №9 «Формирование запросов для многотабличной базы данных» в программе LO Base	10
	Практическое занятие №10 «Разработка многотабличной формы отчета вывода данных» в программе LO Base	8
Практическое занятие №11 «Разработка АРМ менеджера гостиницы в программе LO Base»	4	
МДК 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		
Раздел 1. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж		87
Тема 1. Организация и технология работы службы бронирования и	Содержание	32
	Служба бронирования. Структура. Персонал.	2
	TypesofReservationSystems. Работа по содержанию текста.	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

продаж с гостями на английском языке.	Перевод фраз на русский язык. Работа с лексикой из текста	
	Практические занятия	28
	1. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Аудирование.	2
	2. Практика заполнения бланков бронирования. Аудирование.	2
	3. Услуги, предоставляемые в гостинице. Оснащение номеров. Лексика.	2
	4. Практика в устной речи. Изучение различных видов бронирования. Обсуждение преимуществ и недостатков каждого вида бронирования. Обоснование своего мнения. Работа в командах. Выполнение проверочной работы по теме «Заполнение формы бронирования».	2
	5. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке. Лексика.	2
	6. Практика в устной речи. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования. Иностранному гостю хочет индивидуально забронировать себе номер;	2
	7. Практика в устной речи. Процедура бронирования. Иностранному гостю хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;	2
	8. Практика в устной речи. Процедура бронирования. Представитель иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;	2
	9. Практика в устной речи. Процедура бронирования. Представитель иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки; Распределение номерного фонда.	2
	10. Практика в устной речи. Процедура бронирования. Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать номер для своего клиента;	2
	11. Практика в устной речи. Процедура бронирования. Представитель иностранного туристического агентства хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	2
	12. Практика письменной речи. Письмо подтверждение бронирования.	2
13. Практика письменной речи. Задачи на распределение номерного фонда.	2	
14. Проверочная работа по теме 1.	2	
Тема 2. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписке на английском языке	Содержание	28
	Практические занятия	28
	15. Диалоги с гостями при приеме, регистрации и размещении на английском языке. Новая лексика по теме.	2
	16. Практика в диалогической речи: заезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально заезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;	2
17. Практика в диалогической речи: заезжает руководитель иностранной компании, для которого организация	2	

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

	забронировала номер категории VIP; заезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;	
	18.Практика в диалогической речи: заезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер; заезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера. Проблемы, возникающие при заселении гостей.	2
	19.Практика в диалогической речи. Проблемы при заселении. Заезжающим гостям не хватает номеров, так как при распределении номерного фонда при бронировании были допущены ошибки.	2
	20.Диалоги с гостями при выписке на английском языке. Новая лексика по теме.	2
	21.Практика в диалогической речи: выезжает иностранный гость, который бронировал себе номер индивидуально; выезжает группа иностранных гостей, которые бронировали себе номера самостоятельно;	2
	22.Практика в диалогической речи: выезжает руководитель иностранной компании, для которого организация забронировала номер категории VIP;	2
	23.Практика в диалогической речи: выезжает клиент иностранного туристического агентства, для которого турфирма бронировала номер;	2
	24.Практика в диалогической речи: выезжает группа иностранных туристов, для которых турфирма заранее бронировала номера.	2
	25.Практика в диалогической речи: выезжает группа сотрудников иностранной компании, для которых организация забронировала номера на время их командировки;	2
	26.Практика в диалогической речи. Оформление счетов для физических и юридических лиц. Обобщение материала.	2
	27.Практика в диалогической речи. Проблемы при выселении. Счета оформлены не верно.	2
	28.Проверочная работа по теме 2.	2
Тема 3.Речевые стандарты, используемые при бронировании и продажах на иностранном языке.	Содержание	27
	Практические занятия	27
	29.Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. Речевые стандарты.	2
	30.Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи. Речевые стандарты.	2
	31.Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностраный гость пишет, что хочет индивидуально забронировать себе номер;	2

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

	32. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать номер категории VIP для своего руководителя;	2
	33. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: представитель пишет, что иностранной компании хочет забронировать несколько номеров для своих сотрудников на время их командировки;	2
	34. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента;	2
	35. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать несколько номеров для своих клиентов.	2
	36. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: представитель иностранного туристического агентства пишет, что хочет забронировать номер для своего клиента;	2
	37. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства в ситуациях, связанных с бронированием.	2
	38. Составление ответов на письменные запросы иностранного руководства в ситуациях, связанных с продажами.	2
	39. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностранный гость пишет, что хочет забронировать несколько номеров для себя и своих друзей в процессе осуществления экскурсионной поездки;	2
	40. Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях: иностранный гость пишет, что хочет забронировать номер для своих друзей на их свадьбу.	2
	41. Обобщение материала по теме: составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в различных ситуациях.	2
	42. Проверочная работа по теме 3.	1
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		
		36

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

<ol style="list-style-type: none"> 5. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора 6. Оформление бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. 7. Оформление индивидуального бронирования 8. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 9. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования 10. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров 11. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование 13. Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров 14. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования 15. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. 16. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам 17. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения 18. Создание отчетов по бронированию 19. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. 	
<p>Производственная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Прием заявки на резервирование номеров (по телефону, факсу, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS, при непосредственном общении с гостем) на русском и иностранном языке 9. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости 10. Предоставление гостям информации об особенностях различных категорий номеров и условиях резервирования номеров в отеле 11. Информирование гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях 12. Оформление принятых заявок на резервирование номеров 	<p>252</p>

СМК ГБПОУ Санкт-Петербургский технический колледж
«Система менеджмента качества»
ПМ.04 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж»

<p>13. Оформление визовой поддержке и заявок на подтверждение и аннуляцию бронирования</p> <p>14. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров</p> <p>15. Внесение изменений в заказ на бронирование</p> <p>16. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения</p> <p>17. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей</p> <p>18. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями</p> <p>19. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.</p> <p>20. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	928
Всего	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие лаборатории служб маркетинга, продажи и бронирования гостиничных услуг, кабинета основ маркетинга, мультимедийной лаборатории иностранных языков

Оборудование лаборатории служб маркетинга, продажи и бронирования гостиничных услуг и рабочих мест:

- персональный компьютер, системный блок, монитор, клавиатура, мышь и др. комплектующие;
- 2 персональных компьютера преподавателей;
- мультимедиа проектор с комплектующими (в т.ч. экран)
- современное лицензионное программное обеспечение (в том числе специализированное программное обеспечение: Эдельвейс);
- телефон
- кондиционер
- МФУ
- усилители
- комплект учебной мебели для студентов

Оборудование кабинета основ маркетинга и рабочих мест:

- рабочее место преподавателя
- персональный компьютер, системный блок, монитор, клавиатура, мышь и др. комплектующие;
- мультимедиа проектор с комплектующими
- доска
- стенды
- шкаф
- комплект учебной мебели для студентов

Оборудование мультимедийной лаборатории иностранных языков и рабочих мест:

- рабочее место преподавателя
- доска
- комплект учебной мебели для студентов
- шкаф, стеллаж
- плакаты по грамматике английского языка;
- мультимедиа проектор с комплектующими (в т.ч. экран)
- персональный компьютер, системный блок, монитор, клавиатура, мышь и др. комплектующие;
- магнитофон
- современное лицензионное программное обеспечение (в том числе специализированное программное обеспечение: Sanaco study student);
- подключение к глобальной сети Интернет (электронной библиотеке «Знаниум»);
- учебно-методический комплекс по дисциплине;
- фонд оценочных средств по дисциплине;
- комплект рекомендованной учебной литературы по дисциплине (учебники, учебные пособия, словари, в том числе доступ к электронной библиотеке «Знаниум»);

- видео и аудиоматериалы по темам дисциплины (к учебникам “Be My Guest”, “New English File”).

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1 Печатные издания

Основные источники:

1. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж: учебник. - М.: ОИЦ «Академия», 2018 ТООП–50
2. Ёхина М.А. Бронирование гостиничных услуг: учебник. - М.: ОИЦ "Академия", 2019
3. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта. – М.: Альфа – М: ИНФРА-М, 2019
4. Мазилкина Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2021
<http://znanium.com/bookread2.php?book=792666>
5. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис: учебник.- М.: Юрайт, 2018
6. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник. – М.: Юрайт, 2018
7. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие. - М.: ОИЦ "Академия", 2019
8. Хапенков В.Н. Организация рекламной деятельности: учебное пособие. - М.: ОИЦ "Академия", 2019
9. Блюм М.А. Маркетинг рекламы: учебное пособие. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019
10. Тозик В.Т. Компьютерная графика и дизайн: учебник. - М.: ОИЦ «Академия», 2019
11. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. - М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2019

Дополнительные источники:

1. Дурович А.П. Реклама в туризме: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2019
2. <http://znanium.com/bookread2.php?book=414298>
3. Немцова Т.И. Компьютерная графика и web-дизайн: учебное пособие. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021 <http://znanium.com/bookread2.php?book=922641>

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>
8. <http://www.alleng.ru/mybook/3gram/0grammar.htm>
9. <https://www.biblio-online.ru/viewer/>

10. https://www.biblio-online.ru/viewer/BC270637-0EAC-4B13-AC16_2A058464AE89#page/1
11. https://www.biblio-online.ru/viewer/629B66CB-13DF-49AF-B788_CE8D4FD6BBFA#page/1
12. www.englishclub.com
13. <http://www.alleng.ru/english/top.htm>
14. www.fluent-english.ru
15. www.listen-to-english.com

3.3. Организация образовательного процесса

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную и производственную практику после освоения каждого раздела модуля. Учебная практика должна проводиться в специальном учебно – тренинговом кабинете.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках МДК 04.01 «Организация и контроль деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» является освоение следующих дисциплин: «Менеджмент», «Информатика и информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности», «Английский язык», «Правовое и документационное обеспечение профессиональной деятельности».

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки	Критерии оценки
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
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 процесса
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование	Оценка результата
	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4. 1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Тестирование	75% правильных ответов
	Собеседование	Оценка процесса
	Экзамен	Оценка результатов
	Ролевая игра	Экспертное наблюдение
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Ситуационная задача	Оценка процесса
	Практическое занятие	Оценка результатов
	Практическое занятие	Экспертное наблюдение
	Практическое занятие	Экспертное наблюдение
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Тестирование	75% правильных ответов
	Собеседование	Оценка процесса
	Экзамен	Оценка результатов
	Ролевая игра	Экспертное наблюдение
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Ситуационная задача	Оценка процесса
	Практическое занятие	Оценка результатов
	Практическое занятие	Экспертное наблюдение

	Виды работ на практике	
	Ролевая игра	Оценка процесса
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества	Тестирование	75% правильных ответов
	Собеседование	Оценка процесса
	Экзамен	Оценка результатов
	Ролевая игра	Экспертное наблюдение
	Ситуационная задача	Оценка процесса
	Практическое занятие	Оценка результатов
	Практическое занятие	Экспертное наблюдение
	Виды работ на практике	