

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
«Южно-Уральский государственный колледж»

УТВЕРЖДАЮ:

Зам. директора по учебной работе
_____/Т. С. Занова/
«27» июня 2022 г.

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

по специальности среднего профессионального образования
43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация – специалист по гостеприимству

2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе примерной программы по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело укрупнённой группы специальностей 43.02.00 Сервис и туризм. Рекомендована экспертными организациями: Совет по профессиональным квалификациям в индустрии гостеприимства, НП «Гильдия профессионалов туризма и сервиса», ГБПОУ Первый Московский образовательный комплекс. Зарегистрировано в государственном реестре примерных основных образовательных программ под номером: 43.02.14-170717 пример - по ФГОС СПО из перечня ТОП-50, утвержденному в 2017 г. ПОТЕРЯЛО АКТУАЛЬНОСТЬ, (обновлено 02.07.2021)

Организация-разработчик рабочей программы: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южно-Уральский государственный колледж».

Разработчик: Бай Ольга Юрьевна
Отделение «Туризма и гостиничного сервиса»

Рассмотрена и одобрена заседании Отделения «Туризма и гостиничного сервиса».
Протокол № 11 от «22» июня 2022 г.
Председатель Отделения ТиГС: Агеева И.С./_____ /

Аннотация

рабочей программы профессионального модуля ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников

службы приема и размещения

по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе ФГОС СПО и примерной программы профессионального модуля ПМ.04. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж по специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело укрупнённой группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Включает в себя: рабочую программу (место профессионального модуля в структуре ППССЗ, цели и задачи профессионального модуля– требования к результатам освоения профессионального модуля); структуру и содержание профессионального модуля(объём профессионального модуля и виды учебной работы, тематический план и содержание профессионального модуля); условия реализации профессионального модуля(требования к минимальному материально-техническому обеспечению, информационно обеспечение обучения, перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, основной и дополнительной литературы); контроль и оценку результатов освоения, и возможности использования данной программы для других основных образовательных программах (ООП).

Объём образовательной учебной нагрузки (всего часов) – 332 часа, в том числе обязательная аудиторная учебная нагрузка (по МДК) – 154 часов, учебная практика – 36 часа, производственная практика – 72 часов, экзамены и консультации – 34 часов. Практической подготовки- 262 часа

Форма промежуточной аттестации по модулю – экзамен, по МДК.01.01, МДК.01.02, УП.01 и ПП.02-зачет.

Наименование разделов модуля:

МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения

Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.

Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла

МДК 01.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения

Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения

Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.

Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	20
5. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ДРУГИХ ОСНОВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММАХ (ООП)	22

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1. Область применения примерной рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью рабочей 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**» 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.
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 1	Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.1	Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.
ПК 2.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей
ВД 2	Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса для поддержания требуемого уровня качества обслуживания.
ПК 2.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

Иметь практический	в: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
--------------------	---

опыт	<p>- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;</p> <p>- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;</p>
уметь:	планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;
знать:	<p>методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>направленность работы подразделений службы приема и размещения;</p> <p>функциональные обязанности сотрудников;</p> <p>правила работы с информационной базой данных гостиницы;</p>

Спецификация ПК/ разделов профессионального модуля

Формируемые компетенции	Название раздела		
	Действия (дескрипторы)	Умения	Знания
Раздел модуля 1. Планирование, организация и контролирование деятельности сотрудников и потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале			
ПК 4.1.Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности Службы питания	Осуществлять планирование, деятельности службы питания	Структуру и место службы питания в системе управления гостиничным предприятием;
	Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале	Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами.	Направленность работы подразделений службы приема и размещения
ОК 1Выбирать Способы решения задач профессиональной	Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональн	Актуальный профессиональн ый и социальный контекст,

<p>деятельности, применительно к различным контекстам.</p>	<p>задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.</p>	<p>ом и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональной и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
<p><i>ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</i></p>	<p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p>	<p>Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Планировать Процесс поиска Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую</p>	<p>Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации</p>

		значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	
<i>ОК 03 Планировать и Реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</i>	Использование Актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение Современной научной Профессиональной терминологии Определение траектории Профессионального развития и Самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования
<i>ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</i>	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной Деятельность	Организовывать Работу коллектива и команды Взаимодействовать С коллегами, руководством, клиентами.	Психология Коллектива, Психология личности Основы проектной деятельности
<i>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</i>	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов
<i>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</i>	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.

<p><i>ОК 09</i> Использовать Информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Применение средств информатизации и Информационных технологий для реализации профессиональной деятельности</p>	<p>Применять средства Информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение</p>	<p>Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>
<p><i>ОК 10</i> Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</p>	<p>Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы</p>	<p>Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересные</p>	<p>Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

		профессиональ ны е темы	
Раздел модуля 2.			
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности Службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Организовывать процесс работы службы в приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля	Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения
	Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;	Методику и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения
	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения	Кадровый состав службы питания, его функциональные обязанности;
	Координация деятельности Подчиненных	Осуществлять алгоритм рассмотрения заявок	Стандарты качества обслуживания
	Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;	Особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы;
	Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения	Информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций	Правила поведения в конфликтных ситуациях;
	Распознавание сложных	Распознавать	Актуальный

ОК 1 <i>Выбирать Способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</i>	проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи.	задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;	профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;
ОК 02 <i>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</i>	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать и интерпретировать отобранную информацию в соответствии с параметрам и поиска;	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Выделять наиболее значимое в перечне информации.	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации
ОК 03 <i>Планировать и Реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</i>	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Определение траектории профессионального развития и самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04 <i>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать</i>	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельность	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать	Психология Коллектива, Психология личности Основы

<i>с коллегами, руководством, клиентами.</i>		ать с коллегами, руководством, клиентами.	проектной деятельности
ОК 05 <i>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</i>	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в Рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов
ОК 07 <i>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</i>	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности
ОК 09 <i>Использовать Информационные технологии в профессиональной деятельности.</i>	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства Информационных технологий для решения профессиональных задач	Современные средства и устройства информатизации
Раздел модуля 3.			
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	Критерии и показатели качества обслуживания;
	Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных;	Методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы приема и размещения
	Организация и контроль	Контролировать	Правила и нормы

	Соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	соблюдение сотрудниками службы бронирования и продаж требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей;	охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
ОК 1 <i>Выбирать Способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</i>	Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать Результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02 <i>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации,</i>	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных	Определять задачи поиска информации Определять	Номенклатура информационных источников применяемых в

<i>необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</i>	задач Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрам и поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	необходимые источники информации Планировать процесс поиска Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	профессионально й деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации
<i>ОК 03 Планировать и Реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</i>	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной научной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и Самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования
<i>ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</i>	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной Деятельность	Организовывать Работу коллектива и команды Взаимодействовать С коллегами, руководством, клиентами.	Психология Коллектива, Психология личности Основы проектной деятельности
<i>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</i>	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в Рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов
<i>ОК 07 Содействовать сохранению</i>	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной	Соблюдать нормы экологической	Правила экологической безопасности при

<i>окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</i>	деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
<i>ОК 09 Использовать Информационные технологии в профессиональной деятельности.</i>	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности

1.3. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Объем образовательной нагрузки обучающегося – 332 часа,

Из них нагрузки МДК во взаимодействии с преподавателем - 100 часов, в том числе:
теоретическое обучение: 50 часов, в том числе в форме практической подготовки
лабораторные и практические работы: - 25 часов; в том числе в форме практической подготовки
курсовое проектирование – 25 часов,
экзамены и консультации – 10 часов;
на практики: учебную – 36 часов, в том числе в форме практической подготовки
производственную – 72 часа, в том числе в форме практической подготовки
самостоятельная учебная работа обучающегося - 36 часов.

2. СТРУКТУРА и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)			Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)				Практика		
					Обязательные аудиторные учебные занятия		Самостоятельная учебная работа		учебная, часов	производственная часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			всего, часов	В т.ч. в форме практической подготовки	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	В т.ч., курсовая проект (работа)*, часов	Всего, часов	В т.ч., курсовая работа (проект),			
1	2	3	4		5	6	7	8	9	10	
ПК 6.1, 6.2-6.3 ОК 01-05, 07 ОК 09-10	МДК.1.1 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	161	100	100	25	25	36	25			
ПК 6.1, 6.2-6.3 ОК 01-04, ОК 08, 09	МДК.1.2 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	54	54	54	54	0	0	0	36		
	Учебная практика	36									
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72									72
	Всего:	332	154	154	79	25	36	25	36	72	

*Раздел профессионального модуля – часть программы профессионального модуля, которая характеризуется логической завершенностью и направлена на освоение одной или нескольких профессиональных компетенций. Раздел профессионального модуля может состоять из междисциплинарного курса и/или его части и соответствующих частей учебной и производственной практик. Наименование раздела профессионального модуля должно начинаться с отглагольного существительного и отражать совокупность осваиваемых компетенций

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
Раздел 1. История гостеприимства и потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.			
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения			
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание <i>Лекции, в том числе в форме практической подготовки</i>	Уровень освоения	20
	1.Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала.	1	2
	2.Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.	1	2
	3.Требования к обслуживаемому персоналу. Функции портье, кассира и консьержа.	1	2
	4.Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.	1	2
	5.Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.	1	2
	6.Стандартное оборудование секций службы приема и размещения.	1	2
	7. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров	1	2
	8.Должностная инструкция сотрудников службы приема и размещения	1	2
	9.Алгоритм работы с гостем по телефону	1	2
	10.Требований к обслуживаемому персоналу контактной зоны	1	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ, в том числе в форме практической подготовки		6
	1.Составление перечня оборудования службы приема и размещения.		2
	2.Составление алгоритма работы с гостем по телефону.		2
	3.Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями		2

Тема 1.2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Содержание		4
	<i>Лекции, в том числе в форме практической подготовки</i>		
	1.Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей	2	2
	2.Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.	2	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ, в том числе в форме практической подготовки		6
	1.Составление алгоритма действий администратора в заданных ситуациях 2.Составить свод правил стандартов общения в коллективе 3.Проанализировать типичные ошибки ведения телефонных переговоров		2 2 2
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание	Уровень освоения	Объем часов
	<i>Лекции, в том числе в форме практической подготовки</i>		10
	1.Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг предлагаемых гостю.	2	2
	2.Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.	2	2
	3.Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2	2
	4.Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.	2	2
	5. Тенденции в сфере дополнительных услуг в гостиницах разных категорий		
	Тематика практических занятий, в том числе в форме практической подготовки		4
	1.Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.		2
	2.Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя		2
	Курсовые работы		14
	1.Выбор темы		
	2.Методические рекомендации по написанию курсовой работы		
	3.Формулировка проблемы или проблемного вопроса;		
	4.Определение цели и задач курсовой работы;		
	5.Составление плана курсовой работы и обсуждение его с руководителем (план составляется на основе анализа имеющихся материалов).		

	6. Составление библиографии по теме курсовой работы 7. Изучение методических и специальных литературных источников, составление литературного обзора (работа с каталогами библиотек, библиографическими указателями)		
Тема 2.2. Категории гостей. Особенности работы с гостями.	Содержание <i>Лекции, в том числе в форме практической подготовки</i>		4
	1. Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.	2	2
	2. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности обслуживания VIP-гостей. Compliments VIP гостям.	2	2
	Тематика практических занятий, в том числе в форме практической подготовки		4
	1. Составление правила регистрации иностранных гостей. 2. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей		2 2
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.	Содержание <i>Лекции, в том числе в форме практической подготовки</i>		4
	1. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	2	2
	2. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	2	2
	Тематика практических занятий и лабораторных работ, в том числе в форме практической подготовки		4
	1. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем 2. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)		2 2
Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание <i>Лекции, в том числе в форме практической подготовки</i>		4
	1. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	2	2
	2. Порядок возврата денежных сумм гостю. Подготовка и проведение операций	2	2

[illegible]

с другими службами гостиницы.	1.Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы и документооборот при взаимодействии	2	2
	Курсовые работы 1.Предварительное обсуждение курсовой работы; 2.Оформление курсовой работы;		4
	Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 3 1.Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 2.Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 3.Составить алгоритм проведения ночного аудита.		6
МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения			
Тема 1.1 Английский язык. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание Тематика практических занятий и лабораторных работ, в том числе в форме практической подготовки 1.The Front Desk staff (departments, responsibilities, employment schedule) (Состав персонала службы приема и размещения: основные функции, рабочие смены, отделы). 2.Requirements to the Front Desk staff. (Требования к персоналу службы приема и размещения). 3.Business etiquette. (Деловой этикет). 4.Telephone communication etiquette. (Этикет при общении по телефону). 5.Standards of communication with guests. (Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей)		10
Тема. 2.1. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при	Содержание		30

приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	1.Формирование языковых навыков и речевых умений по теме «Serving guests. Checking in & Checking out». Обслуживание гостей. Прием и размещение гостей. 2.Services and facilities provided by the hotel. (Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей). 3.Dealing with complaints. (Решение конфликтных ситуаций). 4.Checking-in of the guests. (Регистрация гостей) 5.Checking-out of the guests. (Выписка гостей). 6.Организация приёма, регистрации гостей. 7.Введение лексики, закрепление в упражнениях 8.Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. 9.Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. 10.Размещение гостей (предоставление номеров). 11.Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. 12.Выполнение упражнений для закрепления лексики. 13.Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшаниста. 14.Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены 15. Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.		2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
Тема 3.1. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	Содержание Тематика практических занятий и лабораторных работ, в том числе в форме практической подготовки 1.«Front Desk documentation». (Документация на рецепции). 2. Введение лексики, закрепление в упражнениях 3. Развитие диалогической речи «Checking-in» 4. Составление диалогов у стойки ресепшаниста 5. Развитие диалогической речи «Checking- out of the guests» 6. Введение и закрепление лексики в процессе обслуживания 7.Составление диалогов между гостями и сотрудниками отеля		14 2 2 2 2 2 2 2
	54		

<p>Учебная практика</p> <p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, 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 <p>Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>	<p>36</p>
<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. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 	<p>72</p>

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.	
Тематика курсовых работ 1. Качество обслуживания и эффективность маркетинговой деятельности в гостинице. 2. Организация анимационного обслуживания гостей в отеле 3. Основные службы гостиницы и их роль в осуществлении маркетинговой деятельности 4. Особенности маркетинга гостиничных услуг 5. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программа "Постоянный гость" 6. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности 7. Организация обслуживания свадебных банкетов на 90 персон в ресторане при отеле 5* 8. Технология работы отдела по организации банкетов и конференций в гостинице 9. Внутренняя среда предприятия гостинично- ресторанного комплекса в системе управления. 10. Качественное обслуживание (предоставления гостиничных услуг)– основа конкурентоспособности гостиничного предприятия 11. Франчайзинг в индустрии социально-культурного сервиса. Проблемы и перспективы развития. 12. Конкурентоспособность услуг гостиничных предприятий 13. Организация работы службы питания в гостинице. Методы и качество обслуживания. 14. Технология обслуживания гостей категории VIP в гостинице 15. Роль гостиничного сервиса в удовлетворении рекреационных потребностей туристов. 16. Метод «Тайный покупатель» и его роль в обеспечении конкурентоспособности услуг гостиничного предприятия 17. Современное состояние и проблемы индустрии гостеприимства	

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none">18. Организация мер по обеспечению безопасности проживающих в гостиницах и туркомплексах.19. Гостиничные цепи и ассоциации, их роль в развитии российской индустрии сервиса и туризма.20. Индустрия гостеприимства и комплексное управление качеством.21. Организация рекламной деятельности в гостинице, планирование и оценка ее эффективности22. Особенности приема иностранных туристов в гостиницах.23. Анализ жалоб и конфликтов при обслуживании потребителей гостиничных услуг, способы разрешения конфликтов.24. Анализ потребительских предпочтений в целях совершенствования ассортимента услуг гостиничного предприятия (маркетинговой деятельности)25. Проблемы и перспективы гостиничного сервиса в Челябинске26. Маркетинговые исследования в системе управления ассортиментной политикой гостиничного предприятия27. Маркетинговые исследования как основа разработки программы оценки качества обслуживания клиентов28. Различия в организации работы службы приема и размещения гостиницах различных категорий29. Социально психологические основы руководства предприятием гостинично- ресторанного комплекса30. Управление персоналом гостиницы как главный фактор и его конкурентоспособности31. История возникновения индустрии гостеприимства. Взаимосвязь эволюции гостинично-ресторанного хозяйства с основными мировыми событиями.32. Классификация гостиничных предприятий. Уровень комфорта: его определение, характеристика и основные составляющие.33. Управленческая структура независимой гостиницы, её отличия от гостиничных цепей. Преимущества и недостатки форм ведения гостиничного бизнеса.34. Основополагающие функции отеля и его департаментов на примере гостиничного комплекса уровня пяти звезд.35. Генеральный менеджер и его роль в деятельности гостинично-ресторанного комплекса. Основные обязанности и степень ответственности руководителя.36. Строение департаментов гостиничного комплекса. Правила ведения гостиничного хозяйства. | |
|---|--|

<p>37. Сущность системы управления отелем. Управление доходами - определение и основная цель.</p> <p>38. Цикл обслуживания гостя (от предварительного заказа до выбытия из гостиничного комплекса) на примере полносервисного отеля.</p> <p>39. Обеспечение качества обслуживания на предприятиях общественного питания.</p> <p>40. Системы взаимоотношений гостиничных предприятий с туристскими предприятиями.</p> <p>41. Разработка комплекса мероприятий по совершенствованию программ поощрения и стимулирования постоянных гостей отеля.</p> <p>42. Анимационная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта</p> <p>43. Анализ современных методов продвижения услуг в индустрии гостеприимства</p> <p>44. Организация системы управления взаимоотношениями с гостями гостиничных предприятий и оценка ее эффективности</p> <p>45. Современные технологии управления гостиничными и ресторанными предприятиями.</p> <p>46. Методика обучения трудового коллектива на предприятиях индустрии гостеприимства.</p> <p>47. Управление персоналом на предприятиях гостинично - ресторанного профиля. Основные критерии отбора и правила формирования команды.</p> <p>48. Ресторанное хозяйство. Отличительные особенности ресторана при отеле и отдельно стоящего предприятия общественного питания.</p> <p>49. Основные принципы разработки стандартов обслуживания и правила составления программы тренинга.</p> <p>50. Конфликтные ситуации при обслуживании гостей во время проживания в отеле.</p>		
Производственная практика		72
Курсовой проект (работа)		25
Экзамен и консультации		34
Всего:		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет

«Организации деятельности сотрудников службы приема и размещения».

Лаборатории:

«Учебный ресторан»;

«Учебный Бар»;

«Информационных технологий в профессиональной деятельности»;

Спортивный комплекс:

Спортивный зал

Залы:

Библиотека, читальный зал с выходом в интернет

Актный зал

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Организации обслуживания в организациях общественного питания»:

АРМ-преподавателя

АРМ-студента

Мультимедийное оборудование

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;

- телевизор;

- компьютер.

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

- инструкция и журнал по технике безопасности;

- комплект учебно-методической документации.

«Учебный ресторан»;

АРМ-преподавателя

АРМ-студента

Мультимедийное оборудование

Аппарат настольный Mixn Machine VM 25026

Блендер BarBoss Advance VM10101

Кофемашина "SAECO MAGIC"

Льдогенератор SIMAG

Машина посудомоечная ELECTROLUX WT65E

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Панель плазменная Samsung PS-50 B850

Принтер Star 654

Принтер Star 654

Принтер Star SP-298

Салат-бар

Шкаф винный

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.

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

- блендер VEMA FR 2055

- кофемашина SAECO ROYAL Cappuccino Silver-gray

Льдогенератор SIMAG

Машина посудомоечная ELECTROLUX WT4

Миксер д/мол.коктейлей

Шкаф винный

Моноблок Firich Glaive RT-565-R4

Принтер Star 654

- белья;
- комплекты стеклянной и металлической посуды, барных приборов, столового
 - инструкция и журнал по технике безопасности;
 - комплект учебно-методической документации.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории «Информационно-коммуникационных технологий»:

- АРМ-преподавателя;
- АРМ-студента;
- мультимедийное оборудование;
- вычислительный блок Forgem Imperium;
- комплект интерактивного оборудования MS-PWD 50;
- ноутбук Fujitsu Siemens ESPRIMO Mobile V6535, 15 штук;
- стол мобильный компьютерный 800*1800*800;
- комплект учебно-методических материалов.

Технические средства обучения:

- мультимедийный проектор;
- телевизор;
- компьютер.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1 Основные источники (печатные):

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 О защите прав потребителей
2. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036 (ред. от 04.10.2012)
"Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания"
1. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 08.11.2001 N 31
(ред. от 10.06.2016) "О введении в действие санитарных правил"
2. ГОСТ Р 50647-2010. Национальный стандарт российской федерации
3. ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования;
4. ГОСТ 50762-2009 Общественное питание. Классификация предприятий;
5. ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу.
6. Счесленок Л.Л., Полякова Ю.В., Сынгаевская Л.П. Организация обслуживания в организациях общественного питания. - М.: Издательский центр «Академия», 2016.
7. Богданова В.В. Организация и технология обслуживания в барах. - М.: Издательский центр «Академия», 2012.
8. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах М.: Издательский центр «Академия», 2015.
9. Потапова И.И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания. - М.: Издательский центр «Академия», 2015.
10. Шеламова Г.М. Деловая культура взаимодействия. - М.: Издательский центр «Академия», 2012.
11. Томашевская К. В., Соколова Е. А. Речевая коммуникация в туристской сфере
- М.: Издательский центр «Академия», 2012.
12. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
13. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
14. Сологубова, Г. С. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для СПО / Г. С. Сологубова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 379 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01301-6. <https://www.biblio-online.ru/viewer/6D14FBD4-0211-4C10-B21D-A62B7F2AD698#page/1>
15. Пасько, О. В. Проектирование предприятий общественного питания. Доготовочные цеха и торговые помещения : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 201 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02479-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/1F1C9F54-B7F2-4D64-B86E-CE6A3192DEE3#page/1>

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

17. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания. Лабораторный практикум : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, О. В. Автюхова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 248 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01244-6.

18. Батраева, Э. А. Экономика предприятия общественного питания : учебник и практикум для СПО / Э. А. Батраева. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 390 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04578-9. <https://www.biblio-online.ru/viewer/3854307A-CC01-4C5E-BB56-00D59CBC3546#page/1>

19. Щетинин, М. П. Проектирование предприятий общественного питания. Руководство к выполнению учебных проектов : учебное пособие для СПО / М. П. Щетинин, О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 287 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04464-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/89847F9B-2EAD-4972-B611-E2A761DC6AAC#page/1>

20. Пасько, О. В. Технология продукции общественного питания за рубежом : учебное пособие для СПО / О. В. Пасько, Н. В. Бураковская. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 163 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04253-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/4EFBEF2D-2F5D-48E0-9618-FB231CDC7AD4#page/1>

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/>

3.2.3. Дополнительные источники

1. Миронов Сергей. Гость платит дважды. Техники повышения продаж в ресторане. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2012.
2. Победоносцева Елена. Все дело в людях. Ваш ресторан: как из персонала сделать команду. Издательство: «Ресторанные ведомости», 2016.
3. Наталья Богатова. Современный ресторан. Книга успешного управляющего. Партнеры. Персонал. Гости. – Ресторанные ведомости, 2014.

3.3. Организация образовательного процесса

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

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 ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», 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 ФГОС СПО по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело», 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	Оцениваемые знания и умения, действия	Методы оценки (указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)	Критерии оценки
Раздел 1.			
ПК 4. 1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	Структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; Принципы взаимодействия службы питания с другими отделами гостиницы; Направленность работы подразделений службы питания Функциональные обязанности сотрудников; Правила работы с информационной базой данных гостиницы; Показатели оценки деятельности гостиницы Виды каналов сбыта гостиничного продукта Рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка	Тестирование по МДК.01.01	Оценка процесса Оценка результатов «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов. «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако,

			наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.
	Осуществлять планирование, деятельности службы бронирования и продаж; Определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. Организовывать работу по поддержке и ведению информационно й базы данных приема и размещения	Практическая работа	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Планирование деятельности Службы питания; Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах	Практическая работа	Экспертное наблюдение «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно

	и персонале		выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Тестирование	Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение

	<p>информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>		<p>менее 70% всей работы.</p>
	<p>Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает</p>	<p>Ролевая игра</p>	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>

	плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.		
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации	Собеседование	Оценка результата
	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Планировать Процесс поиска Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходим ого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания;

	полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности		«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования	Собеседование	Оценка результата
	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Использование Актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение Современной научной Профессиональной терминологии	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение

	Определение траектории Профессионального развития и Самообразования		практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология Коллектива, Психология личности Основы проектной деятельности	Собеседование	Оценка результата
	Организовывать Работу коллектива и команды Взаимодействовать С коллегами, руководством, клиентами.	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной Деятельность	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов	Тестирование	Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80%

			правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять Документы	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.	Собеседование	Оценка результата
	Соблюдать нормы экологической	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100%

	безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)		правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК9 Использовать информационные технологии профессиональной деятельности.	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Тестирование	Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Применять средства Информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания;

	обеспечение		«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Применение средств информатизации и Информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
Раздел 2.			
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Стандартное оборудование службы питания ; Цели, функции и особенности работы службы питания; методы сервировки стола, Методику и виды, проведения инструктажа для персонала службы питания Кадровый состав службы питания, его функциональные обязанности; Требования к облаживающему персоналу службы питания; Ошибки официантов при приеме заказов Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности	Тестирование Собеседование Зачет по МДК.04.01 Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов. «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения

	<p>персонала службы питания гостиницы</p> <p>Каналы сбыта: внешние, в частности, gds, и внутренние – и особенности работы с ними</p> <p>Организацию службы питания ;</p> <p>Стандарты качества Обслуживания.</p> <p>Виды заявок и действия по ним;</p> <p>Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей;</p> <p>Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;</p> <p>Способы резервирования мест в гостиницах;</p> <p>Взаимодействие гостиниц с различными организациями;</p> <p>Особенности ценообразования и ценовой политики гостиничного предприятия</p> <p>Методы расчета цены гостинич-ных услуг и управления доходами;</p> <p>Понятие и варианты Тарифов</p> <p>Особенности взаимодействия службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы;</p> <p>Правила поведения в конфликтных ситуациях;</p>		<p>недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности;</p> <p>«3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки;</p> <p>«2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.</p>
--	---	--	--

	Правила работы с возражениями гостей.		
	<p>Организовывать процесс работы службы бронирования и продаж в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</p> <p>Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;</p> <p>Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж</p> <p>Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта.</p> <p>Осуществлять алгоритм рассмотрения заявок на бронирование;</p> <p>Выполнять бронирование для гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);</p> <p>Информировать потребителя о видах услуг в гостинице;</p> <p>Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с</p>	Практическая работа	<p>Экспертное наблюдение</p> <p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p> <p>«5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>

	<p>турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; Оформлять заявки на бронирование; Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест; Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы бронирования и продаж с другими отделами (службами) гостиничного комплекса; Информировать сотрудников службы бронирования и продаж о методах урегулирования конфликтных ситуаций</p>		
	<p>Организация деятельности Службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p> <p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных Координация деятельности подчиненных</p>	<p>Практическая работа</p>	<p>Экспертное наблюдение «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>

	Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса Управление конфликтным и ситуациями в питания		
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	Тестирование	Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части;	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее

	<p>Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>Составить план действия, Определить необходимые ресурсы;</p> <p>Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>Реализовать составленный план;</p> <p>Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>		<p>70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах.</p> <p>Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности.</p> <p>Определение этапов решения задачи.</p> <p>Определение потребности в информации.</p> <p>Осуществление эффективного поиска.</p> <p>Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных.</p> <p>Разработка детального плана действий. Оценка</p>	<p>Ролевая игра</p>	<p>Оценка процесса</p> <p>«5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>

	рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.		
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Приемы структурирования информации Формат оформления результатов поиска информации	Собеседование	Оценка результата «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения

			материала и аргументации отсутствуют.
	<p>Определять задачи поиска информации</p> <p>Определять необходимые источники информации</p> <p>Планировать Процесс поиска</p> <p>Структурировать получаемую информацию</p> <p>Выделять наиболее значимое в перечне информации.</p> <p>Оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>Оформлять результаты поиска</p>	Ситуационная задача	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты.</p> <p>Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска;</p> <p>Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности</p>	Ролевая игра	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное	Содержание актуальной нормативно-правовой	Собеседование	«5» - ответ полный, правильный, понимание

профессиональное и личностное развитие	документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования		материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.
	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее

			70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Использование Актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение Современной научной Профессиональной терминологии Определение траектории Профессионального развития и Самообразования	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология Коллектива, Психология личности Основы проектной деятельности	Собеседование	Оценка результата «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо

			аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.
	Организовывать Работу коллектива и команды Взаимодействовать С коллегами, руководством, клиентами.	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной Деятельность	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	ОК 5Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов	Тестирование Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80%

			правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять Документы	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантность в рабочем коллективе	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.	Собеседование	Оценка результата «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии,

			<p>выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.</p>
	<p>Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)</p>	Ситуационная задача	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать</p>	Ролевая игра	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно</p>

	ресурсосбережение на рабочем месте		выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 9 Использовать информационные технологии профессиональной деятельности.	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	Тестирование	Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Применять средства Информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Применение средств информатизации и Информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение

			менее 70% всей работы.
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества	Стандарты обслуживания и регламенты питания; Критерии и показатели качества обслуживания; Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; Категории гостей и особенности обслуживания; Методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы бронирования и продаж; Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;	Тестирование Собеседование Зачет по МДК.04.01 Экзамен	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов. «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены

			ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.
	<p>Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p> <p>Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору;</p> <p>Контролировать процесс обслуживания различных категорий гостей;</p> <p>Анализировать результаты деятельности</p> <p>Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных;</p> <p>Контролировать соблюдение сотрудниками службы бронирования и продаж требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания</p>	Практическая работа	<p>Экспертное наблюдение</p> <p>Оценка процесса</p> <p>Оценка результатов</p> <p>«5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>

	<p>гостей;</p> <p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p> <p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>	<p>Практическая работа</p> <p>Виды работ на практике</p>	<p>Экспертное наблюдение</p> <p>«5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
<p>ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p>	<p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;</p> <p>Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</p> <p>Методы работы в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>Структура плана для решения задач</p> <p>Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Тестирование</p>	<p>Оценка результата</p> <p>«5» - 90 – 100% правильных ответов,</p> <p>«4» - 80-89% правильных ответов,</p> <p>«3» - 70-80% правильных ответов,</p> <p>«2» - 69% и менее правильных ответов.</p>

	<p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать Задачу и/или Проблему и Выделять её составные части; Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Составить план действия, Определить необходимые ресурсы; Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>Ситуационная задача</p>	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах. Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение</p>	<p>Ролевая игра</p>	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение</p>

	<p>потребности в информации.</p> <p>Осуществление эффективного поиска.</p> <p>Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных.</p> <p>Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана.</p>		<p>менее 70% всей работы.</p>
<p>ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности</p> <p>Приемы структурирования информации</p> <p>Формат оформления результатов поиска информации</p>	Собеседование	<p>Оценка результата «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое;</p> <p>«4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности;</p> <p>«3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно,</p>

			<p>выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки;</p> <p>«2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.</p>
	<p>Определять задачи поиска информации</p> <p>Определять необходимые источники информации</p> <p>Планировать Процесс поиска</p> <p>Структурировать получаемую информацию</p> <p>Выделять наиболее значимое в перечне информации.</p> <p>Оценивать практическую значимость результатов поиска</p> <p>Оформлять результаты поиска</p>	Ситуационная задача	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходим ого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты.</p> <p>Структурировать отобранную информацию в соответствии с</p>	Ролевая игра	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>

	параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности		
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное личностное развитие	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования	Собеседование	Оценка результата «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки; «2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.
	Определять	Ситуационная	Оценка результата

	актуальность нормативно- правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	задача	«5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Использование Актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение Современной научной Профессиональной терминологии Определение траектории Профессионального развития и Самообразования	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология Коллектива, Психологи я личности Основы проектной деятельности	Собеседование	Оценка результата «5» - ответ полный, правильный, понимание материала глубокое; «4» - материал усвоен хорошо, но изложение недостаточно систематизировано, отдельные умения недостаточно устойчивы, в терминологии, выводах и обобщениях имеются отдельные неточности; «3» - ответ обнаруживает

			<p>понимание основных положений темы, однако, наблюдается неполнота знаний; умения сформированы недостаточно, выводы и обобщения слабо аргументированы, в них допущены ошибки;</p> <p>«2» - речь непонятная, скудная; ни один из вопросов не объяснен, навыки обобщения материала и аргументации отсутствуют.</p>
	<p>Организовывать Работу коллектива и команды</p> <p>Взаимодействовать С коллегами, руководством, клиентами.</p>	Ситуационная задача	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач</p> <p>Планирование профессиональной деятельность</p>	Ролевая игра	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p>

			«2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов	Тестирование	Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов, «4» - 80-89% правильных ответов, «3» - 70-80% правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять Документы	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению,	Правила экологической безопасности при ведении	Собеседование	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного

эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>профессиональной деятельности</p> <p>Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности</p> <p>Пути обеспечения ресурсосбережения.</p>		<p>задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Соблюдать нормы экологической безопасности</p> <p>Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности</p>	Ситуационная задача	<p>Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
	<p>Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</p> <p>Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте</p>	Ролевая игра	<p>Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания;</p> <p>«4» - 80-89% правильно выполненного задания;</p> <p>«3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%)</p> <p>«2» - выполнение менее 70% всей работы.</p>
ОК 9Использовать информационные технологии профессиональной деятельности.	<p>Современные средства и устройства информатизации</p> <p>Порядок их применения и программное обеспечение в</p>	Тестирование	<p>Оценка результата «5» - 90 – 100% правильных ответов,</p> <p>«4» - 80-89% правильных ответов,</p> <p>«3» - 70-80%</p>

	профессиональной деятельности		правильных ответов, «2» - 69% и менее правильных ответов.
	Применять средства Информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Ситуационная задача	Оценка результата «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.
	Применение средств информатизации и Информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Ролевая игра	Оценка процесса «5» - 90-100% правильно выполненного задания; «4» - 80-89% правильно выполненного задания; «3» - выполнение практически всей работы (не менее 70%) «2» - выполнение менее 70% всей работы.

5. ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННОЙ ПРОГРАММЫ ДЛЯ ДРУГИХ ОСНОВНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММАХ (ООП)

Данная программа может быть использована при реализации программ профессионального обучения, переподготовки, повышения квалификации рабочих кадров и для обучения по укрупненной группе профессий и специальностей 43.00.00. Сервис и туризм.