

**АННОТАЦИИ
РАБОЧИХ ПРОГРАММ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ МОДУЛЕЙ**
основной профессиональной образовательной программы
среднего профессионального образования
по специальности **43.02.14 «Гостиничное дело»**

В соответствии с основной профессиональной программой по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» профессиональный цикл включает следующие профессиональные модули (далее – ПМ) и соответствующие им междисциплинарные курсы (далее – МДК):

ПМ.01	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения
МДК.01.01	Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения
МДК.01.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения
ПМ.02	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
МДК.02.01	Организация деятельности сотрудников службы питания
МДК.02.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания
ПМ.03	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
МДК.03.01	Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
МДК.03.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПМ.04	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж
МДК.04.01	Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж
МДК.04.02	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж
ПМ.05	Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
МДК.05.01	Выполнение работ по должности служащего 25627 Портъе

Рабочие программы профессиональных модулей включают разделы:

1. Паспорт рабочей программы профессионального модуля
2. Результаты освоения профессионального модуля
3. Структура и содержание профессионального модуля
4. Условия реализации программы профессионального модуля

5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида профессиональной деятельности)

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ
«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы приема и размещения» (ПМ.01)

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.14 Гостиничное дело** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ОВД): **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

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

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

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в программах дополнительного профессионального образования: в программах повышения квалификации работников сферы обслуживания и производственной сферы предпринимательства, а также в программах переподготовки на базе среднего образования или профессионального образования.

Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

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

иметь практический опыт в:

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

знать:

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

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности - **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**, в том числе профессиональными и общими компетенциями, которые заданы ФГОС СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Данному профессиональному модулю соответствуют междисциплинарные курсы:

МДК 01.01. «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения»;

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

Рабочая программа содержит описание распределения объема времени, отведенного на освоение всех разделов данного ПМ, а также количество часов, выделенное на учебную и производственную практику.

Тематический план обучения в рамках данного профессионального модуля:

МДК	Раздел /Тема
МДК 01.01. Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения	Тема 1.1. Место и структура службы приема и размещения в гостиничном комплексе
	Тема 1.2. Организация приема и размещения гостей
	Тема 1.3. Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения
	Тема 1.4. Контроль деятельности сотрудников службы приема и размещения

МДК 01.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	<i>Раздел 1. Организация службы приема гостей</i> Тема 1.1. Встреча гостя Тема 1.2. Телефонный разговор Тема 1.3. Регистрация гостя <i>Раздел 2. Обслуживание гостя в гостинице</i> Тема 2.1 Проживание гостя в отеле Тема 2.1 Тема 2.2. Работа с жалобой клиента Тема 2.1 Выезд гостя
---	---

Описание содержания обучения помимо тематического плана включает по каждому разделу:

- характеристику уровня усвоения учебного материала,
- конкретное описание учебного материала,
- содержание лабораторных работ и практических занятий,
- описание самостоятельной работы обучающихся,
- перечень видов работ, выполняемых обучающимися в ходе учебной и производственной практики.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Программа профессионального модуля включает следующие данные:

- требования к минимальному материально-техническому обеспечению образовательного процесса;
- информационное обеспечение обучения: перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы;
- общие требования к организации образовательного процесса, включая требования к условиям допуска и организации практики, итоговой аттестации по модулю, а также требования к кадровому обеспечению образовательного процесса.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Проверка освоения вида профессиональной деятельности предполагает проверку освоения необходимых для данной профессиональной деятельности профессиональных и общих компетенций.

Рабочая программа содержит перечень результатов освоения данного модуля (профессиональных и общих компетенций); описание основных показатели оценки результата, а также указание конкретных форм и методов контроля и оценки результатов.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ
«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы питания» (ПМ.02)

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.14 Гостиничное дело** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ОВД):

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в программах дополнительного профессионального образования: в программах повышения квалификации работников сферы обслуживания и производственной сферы предпринимательства, а также в программах переподготовки на базе среднего образования или профессионального образования.

Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

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

иметь практический опыт:

- планирования, деятельности сотрудников службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
- разработки операционных процедур и стандартов службы питания;
- организации и стимулирования деятельности сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы;
- оформления документов и ведения диалогов на профессиональную тематику на иностранном языке;
- контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

уметь:

- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;

- оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале;
- определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке;
 - анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале;
 - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания;
 - организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке;
 - контроля текущей деятельности сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей;

знать:

- задачи, функций и особенности работы службы питания; законодательные и нормативные акты о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса;
- особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания;
- требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания;
- профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;
- технологии организации процесса питания;
- требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены;
- специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания;
- этапов процесса обслуживания;
- технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания;
- профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке;
- регламенты службы питания;
- критерии и показатели качества обслуживания;
- методы оценки качества предоставленных услуг;
- критерии и показатели качества обслуживания;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности - **Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы питания**, в том числе профессиональными и общими компетенциями, которые заданы ФГОС СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Данному профессиональному модулю соответствуют междисциплинарные курсы:

МДК 02.01. «Организация деятельности сотрудников службы питания»

МДК 02.02. «Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания»

Рабочая программа содержит описание распределения объема времени, отведенного на освоение всех разделов данного ПМ, а также количество часов, выделенное на учебную и производственную практику.

Тематический план обучения в рамках данного профессионального модуля:

МДК	Раздел/Тема
МДК 02.01. Организация деятельности сотрудников службы питания	<i>Раздел 1. Планирование, организация и контроль деятельности сотрудников и потребностей службы питания гостиничного комплекса</i> Тема 1.1 Подходы к классификации предприятий общественного питания Тема 1.2 Организационная деятельность предприятий общественного питания Тема 1.3. Организация труда персонала предприятий <i>Раздел 2. Организация, осуществление и контролирование специальных видов услуг, стилей и методов обслуживания службы питания гостиничного комплекса</i> Тема 2.1. Особенности организации и контроля обслуживания в организациях общественного питания Тема 2.2. Информационное обеспечение процесса обслуживания Тема 2.3 Организация подготовки и обслуживания потребителей в организациях общественного питания Тема 2.4 Специальные виды услуг и формы их обслуживания Тема 2.5 Управление работой официантов на приемах и банкета Тема 2.6 Психология и этика профессиональной деятельности

<p>МДК 02.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы питания</p>	<p><i>Раздел 1. Организация деятельности службы питания</i> Тема 1.1. Предоставление питания номер и наименование темы Тема 1.2. Обслуживание клиентов Тема 1.3. Предоставление дополнительных услуг <i>Раздел 2. Деятельность сотрудников службы питания</i> Тема 2.1. Профессии в ресторанном бизнесе Тема 2.2. Подготовка персонала к работе <i>Раздел 3. Обеспечение деятельности ресторанной службы</i> Тема 3.1. Оборудование кухни. Тема 3.2. Обеспечение ресторанной службы продуктами. Тема 3.3. Проблемные ситуации</p>
---	---

Описание содержания обучения помимо тематического плана включает по каждому разделу:

- характеристику уровня усвоения учебного материала,
- конкретное описание учебного материала,
- содержание лабораторных работ и практических занятий,
- перечень видов работ, выполняемых обучающимися в ходе учебной и производственной практики.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

- Программа профессионального модуля включает следующие данные: требования к минимальному материально-техническому обеспечению образовательного процесса;
- информационное обеспечение обучения: перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы;
- общие требования к организации образовательного процесса, включая требования к условиям допуска и организации практики, итоговой аттестации по модулю, а также требования к кадровому обеспечению образовательного процесса.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Проверка освоения вида профессиональной деятельности предполагает проверку освоения необходимых для данной профессиональной деятельности профессиональных и общих компетенций.

Рабочая программа содержит перечень результатов освоения данного модуля (профессиональных и общих компетенций); описание основных показатели оценки результата, а также указание конкретных форм и методов контроля и оценки результатов.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ
«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда» (ПМ.03)

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ОВД): **организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

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

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в программах дополнительного профессионального образования: в программах повышения квалификации работников сферы обслуживания и производственной сферы предпринимательства, а также в программах переподготовки на базе среднего образования или профессионального образования.

Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

иметь практический опыт в:

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

уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;

- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

знать:

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

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности - **организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда**, в том числе профессиональными и общими компетенциями, которые заданы ФГОС СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Данному профессиональному модулю соответствуют междисциплинарные курсы:
МДК. 03.01. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Рабочая программа содержит описание распределения объема времени, отведенного на освоение всех разделов данного ПМ, а также количество часов, выделенное на учебную и производственную практику.

Тематический план обучения в рамках данного профессионального модуля:

МДК	Раздел /Тема
-----	--------------

<p>ДК. 03.01. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>Тема 1.1. Организация работы персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Тема 1.2. Осуществление контроля за деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Тема 1.3. Организация и технология работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда Тема 1.4. Организация обслуживания гостей службой обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>
<p>МДК. 03.02. Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>Тема 1.1. Санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей Тема 1.2. Правила безопасного проживания в отеле Тема 1.3. Поведение персонала в экстремальной ситуации</p>

Описание содержания обучения помимо тематического плана включает по каждому разделу:

- характеристику уровня усвоения учебного материала,
- конкретное описание учебного материала,
- содержание лабораторных работ и практических занятий,
- тематику курсовой работы/проекта
- перечень видов работ, выполняемых обучающимися в ходе учебной и производственной практики.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Программа профессионального модуля включает следующие данные:
 требования к минимальному материально-техническому обеспечению образовательного процесса;
 информационное обеспечение обучения: перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы;
 общие требования к организации образовательного процесса, включая требования к условиям допуска и организации практики, итоговой аттестации по модулю, а также требования к кадровому обеспечению образовательного процесса.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Проверка освоения вида профессиональной деятельности предполагает проверку освоения необходимых для данной профессиональной деятельности профессиональных и общих компетенций.

Рабочая программа содержит перечень результатов освоения данного модуля (профессиональных и общих компетенций); описание основных показатели оценки результата, а также указание конкретных форм и методов контроля и оценки результатов.

«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» (ПМ.04)

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм по специальности 43.02.14 Гостиничное дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

«Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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

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

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в программах дополнительного профессионального образования: в программах повышения квалификации работников сферы обслуживания и производственной сферы предпринимательства, а также в программах переподготовки на базе среднего образования или профессионального образования.

Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

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

иметь практический опыт в:

- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности сотрудников службы бронирования и продаж;
- разработке практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов;
- выявлении конкурентоспособности гостиничного продукта;
- определении эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта.

знать:

- структуру и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием и взаимосвязи с другими подразделениями гостиницы;
- способы управления доходами гостиницы;
- особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе;
- особенности работы с различными категориями гостей;
- методы управления продажами с учётом сегментации;
- способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ;
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы;

- каналы и технологии продаж гостиничного продукта;
- ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия;
- принципы создания системы «лояльности» работы с гостями;
- методы максимизации доходов гостиницы;
- критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам;
- виды отчетности по продажам;

уметь:

- осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;
- выделять целевой сегмент клиентской базы;
- собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка;
- ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля;
- разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей;
- выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению;
- планировать и прогнозировать продажи;
- проводить обучение персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности - **организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж**, в том числе профессиональными и общими компетенциями, которые заданы ФГОС СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Данному профессиональному модулю соответствуют междисциплинарные курсы:
МДК 04.01. «Организация продаж гостиничного продукта»

Рабочая программа содержит описание распределения объема времени, отведенного на освоение всех разделов данного ПМ, а также количество часов, выделенное на учебную и производственную практику.

Тематический план обучения в рамках данного профессионального модуля:

МДК	Раздел/Тема
-----	-------------

<p>МДК. 04.01. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта</p>	<p><i>Раздел 1. Технологии и организация бронирования и продаж гостиничного продукта</i></p> <p>Тема 1.1. Введение. Служба бронирования и продаж в структуре гостиничного продукта</p> <p>Тема 1.2. Технология бронирования</p> <p>Тема 1.3. Ведение учета забронированных номеров</p> <p>Тема 1.4. Особенности бронирования номерного фонда и дополнительных услуг</p> <p>Тема 1.5. Аннуляция бронирования или отдельных гостиничных услуг.</p> <p>Тема 1.6. Каналы сбыта гостиничных услуг</p> <p>Тема 1.7. Управление ценами</p> <p>Тема 1.8. Техника продаж</p> <p>Тема 1.9. Оценка деятельности отдела продаж</p> <p>Тема 1.10. Управление качеством гостиничных услуг</p>
	<p><i>Раздел 2. Информационные технологии бронирования и продаж гостиничного продукта</i></p> <p>Тема 2.1. Глобальные компьютерные системы бронирования</p> <p>Тема 2.2. Информационные системы управления гостиницами</p> <p>Тема 2.3. Бронирование в системе управления отелями «Opera»</p>
<p>МДК. 04.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы бронирования и продаж</p>	<p>Тема 1.1. Организация деятельности сотрудников службы бронирования и продаж.</p> <p>Тема 1.2. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта</p>

Описание содержания обучения помимо тематического плана включает по каждому разделу:

- характеристику уровня усвоения учебного материала,
- конкретное описание учебного материала,
- содержание лабораторных работ и практических занятий,
- перечень видов работ, выполняемых обучающимися в ходе учебной и производственной практики.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Программа профессионального модуля включает следующие данные:

- требования к минимальному материально-техническому обеспечению образовательного процесса;
- информационное обеспечение обучения: перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы;
- общие требования к организации образовательного процесса, включая требования к условиям допуска и организации практики, итоговой аттестации по модулю, а также

требования к кадровому обеспечению образовательного процесса.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Проверка освоения вида профессиональной деятельности предполагает проверку освоения необходимых для данной профессиональной деятельности профессиональных и общих компетенций.

Рабочая программа содержит перечень результатов освоения данного модуля (профессиональных и общих компетенций); описание основных показатели оценки результата, а также указание конкретных форм и методов контроля и оценки результатов.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ

«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Портье» (ПМ.05)

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, в части основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих/ должностям служащих: **Портье** и соответствующих профессиональных компетенций:

ПК 5.1. Осуществлять сбор данных о потребностях, ценах на товары, работы, услуги

ПК 5.2. Подготовка закупочной документации

ПК 5.3. Осуществление процедур закупок товаров требуемого уровня качества.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в программах дополнительного профессионального образования: в программах повышения квалификации работников сферы обслуживания и производственной сферы предпринимательства, а также в программах переподготовки на базе среднего образования или профессионального образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи модуля – требования к результатам освоения модуля

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

иметь практический опыт в:

- разработке операционных процедур;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей.

знать:

- Способы получения заявки на бронирование, последовательность процедуры заселения, операций по выписке гостя;
- Список документов, необходимых для регистрации гостя;

- Методы контроля оказания дополнительных услуг гостям;
- Правила поведения в конфликтной ситуации;

уметь:

- Принимать заявки на бронирование;
- Производить регистрацию индивидуальных туристов, туристских групп;
- Производить расчеты с гостями;
- Производить выписку гостей;
- Предлагать информацию о дополнительных услугах гостям;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности - выполнение работ по одной или нескольким должностям служащих: **Портье**, в том числе профессиональными и общими компетенциями, которые заданы ФГОС СПО по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Данному профессиональному модулю соответствует междисциплинарный курс: **МДК 05.01. «Портье»**

Рабочая программа содержит описание распределения объема времени, отведенного на освоение всех разделов данного ПМ, а также количество часов, выделенное на учебную и производственную практику.

Тематический план обучения в рамках данного профессионального модуля:

МДК	Раздел/Тема
МДК. 05.01 Портье	Тема 1 Бронирование мест в гостинице (доме отдыха) Тема 2. Регистрация, размещение и выписка гостей Тема 3. Информирование гостей о дополнительных услугах гостиницы. Тема 4. Работа с жалобами гостей

Описание содержания обучения помимо тематического плана включает по каждому разделу:

- характеристику уровня усвоения учебного материала,
- конкретное описание учебного материала,
- содержание лабораторных работ и практических занятий,
- перечень видов работ, выполняемых обучающимися в ходе учебной и производственной практики.

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

- Программа профессионального модуля включает следующие данные: требования к минимальному материально-техническому обеспечению образовательного процесса;

- информационное обеспечение обучения: перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы;
- общие требования к организации образовательного процесса, включая требования к условиям допуска и организации практики, итоговой аттестации по модулю, а также требования к кадровому обеспечению образовательного процесса.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Проверка освоения вида профессиональной деятельности предполагает проверку освоения необходимых для данной профессиональной деятельности профессиональных и общих компетенций. Рабочая программа содержит перечень результатов освоения данного модуля (профессиональных и общих компетенций); описание основных показатели оценки результата, а также указание конкретных форм и методов контроля и оценки результатов.