

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области
Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования
Уральский экономический колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ. 05. ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ
ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ. АДМИНИСТРАТОР
ГОСТИНИЦЫ (ДОМА ОТДЫХА)
для специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Екатеринбург
2018г.

Рабочая программа **рассмотрена и одобрена** предметной (цикловой) комиссией по дисциплинам профессионального учебного цикла специальностей 43.00.00 «Сервис и туризм»

Протокол № 2 от 29 мая 2018 г.

Председатель предметной (цикловой) комиссии

 /А.Н. Шмидт

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.11 «Гостиничный сервис» (базовой подготовки), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 475.

УТВЕРЖДЕНА решением педагогического совета
АНО СПО Уральский экономический колледж
Протокол № 3 от «21» июня 2018 г.

Заместитель директора по учебно-организационной работе

 / А.В. Болотин

Организация разработчик: Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Уральский экономический колледж»

Преподаватель – разработчик рабочей программы:

Кондратьева Т.Д.

Савина Н.В.

Заякин С.В.

Тульская О.А.

Рамзина С.А.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-----------|
| 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 4 |
| 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 6 |
| 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 7 |
| 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | 26 |
| 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) | 31 |
| | 5 |
| | 7 |
| | 8 |
| | 17 |
| | 21 |

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы (дома отдыха)

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы (дома отдыха)» и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
- ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.
- ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.
- ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.
- ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
- ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
- ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.
- ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.
- ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
- ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.
- ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
- ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room- service).
- ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
- ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

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:

- выполнения работ по должности администратор гостиницы (дома отдыха);

уметь:

- соблюдать трудовое законодательство и правила охраны труда.
- информировать потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы;
- вступать в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха;
- использовать этику делового общения;
- контролировать исполнение работниками указаний руководства гостиницы;
- оформлять документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведению соответствующих организационно-технические мероприятия.

знать:

- основные и дополнительные услуги гостиницы;
- расположение городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха,
- этику делового общения;
- нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы;
- структуру соподчинения работников гостиницы, должностные обязанности работников гостиницы;
- методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы;
- правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведение соответствующих организационно-технические мероприятий;
- постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и
- нормативные документы вышестоящих и других органов, касающиеся деятельности администратора гостиницы (дома отдыха);
- правила общения с клиентами;

– трудовое законодательство и правила охраны труда.

Данные результаты достигаются при использовании активных и интерактивных форм проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов, деловых игр, индивидуальных и групповых проектов, анализа анализа ситуаций.

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 660 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 444 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 296 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 148 часа;

учебная практика – 108 часов.

производственная практика – 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы (дома отдыха)

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы (дома отдыха)», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

| Код | Наименование результата обучения |
|------------|---|
| ПК 1.1. | Принимать заказ от потребителей и оформлять его. |
| ПК 1.2. | Бронировать и вести документацию. |
| ПК 1.3. | Информировать потребителя о бронировании. |
| ПК 2.1. | Принимать, регистрировать и размещать гостей. |
| ПК 2.2. | Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. |
| ПК 2.3. | Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. |
| ПК 2.4. | Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. |

| | |
|---------|---|
| ПК 2.5. | Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей. |
| ПК 2.6. | Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены. |
| ПК 3.1. | Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. |
| ПК 3.2. | Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room- service). |
| ПК 3.3. | Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы. |
| ПК 3.2. | Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room- service). |
| ПК 4.1. | Выявлять спрос на гостиничные услуги. |
| ПК 4.2. | Формировать спрос и стимулировать сбыт. |
| ПК 4.3. | Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг. |
| ПК 4.4. | Принимать участие в разработке комплекса маркетинга. |
| ОК 1. | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2. | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. |
| ОК 3. | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. |
| ОК 4. | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5. | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 6. | Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 7. | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. |
| ОК 8. | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 9. | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. |

**3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.**

Администратор гостиницы (дома отдыха)

3.1. Тематический план профессионального модуля

Тематический план профессионального модуля (очная форма)

| Коды профессиональных компетенций | Наименования разделов профессионального модуля * | Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики) | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | | | | | Практика | |
|-----------------------------------|---|---|---|--|---|-------------------------------------|---|----------------|--|
| | | | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося | | | Самостоятельная работа обучающегося | | Учебная, часов | Производственная (по профилю специальности), часов) |
| | | | Всего, часов | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов | в т.ч., курсовая работа (проект), часов | Всего, часов | в т.ч., курсовая работа (проект), часов | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ПК 1.1-4.4 | МДК.05.01 Сервисная деятельность | 110 | 74 | 24 | | 36 | | 108 | 108 |
| | МДК.05.02 Индустрия гостеприимства | 102 | 68 | 22 | | 34 | | | |
| | МДК.05.03 Маркетинг | 114 | 76 | 26 | | 38 | | | |
| | МДК.05.04 Психология общения | 64 | 42 | 14 | | 22 | | | |
| | МДК.05.05 Современная оргтехника и организация делопроизводства | 54 | 36 | 6 | | 18 | | | |
| | Всего | 444 | 296 | 92 | | 148 | | 108 | 108 |

Тематический план профессионального модуля (заочная форма)

| Коды профессиональных компетенций | Наименования разделов профессионального модуля* | Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики) | Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов) | | | | | Практика | |
|-----------------------------------|---|--|---|--|---|-------------------------------------|---|----------------|---|
| | | | Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося | | | Самостоятельная работа обучающегося | | Учебная, часов | Производственная (по профилю специальности), часов) |
| | | | Всего, часов | в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов | в т.ч., курсовая работа (проект), часов | Всего, часов | в т.ч., курсовая работа (проект), часов | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ПК 1.1-4.4 | МДК.05.01 Сервисная деятельность | 110 | 14 | | | 96 | | | |
| | МДК.05.02 Индустрия гостеприимства | 102 | 20 | | | 82 | | | |
| | МДК.05.03 Маркетинг | 114 | 16 | | | 98 | | | |
| | МДК.05.04 Психология общения | 64 | 14 | | | 50 | | | |
| | МДК.05.05 Современная оргтехника и организация делопроизводства | 54 | 8 | | | 46 | | | |
| | Всего | 444 | 72 | | | 372 | | | |

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

| Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект) (если предусмотрены) | Объем часов | Уровень освоения |
|---|---|-------------|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| МДК 05.01 Сервисная деятельность | | | |
| Введение | Содержание дисциплины и ее задачи, связь с другими учебными дисциплинами. Основные понятия и определения: услуга, сервис. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Место сервиса в жизнедеятельности человека. Услуги материальные и нематериальные (производительные и непроизводительные). Роль сервиса в экономической системе России. | 2 | |
| Раздел 1. СОЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ | | | |
| Тема 1.1 Становление и развитие сервиса в России, его основные этапы | Содержание учебного материала Возникновение потребностей в услугах на протяжении истории развития человечества. Потребности человека, возможности и принципы их удовлетворения. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности и развития сферы услуг. Понятие о способах и формах оказания услуг. Возникновение и развитие сервиса в России. Развитие промышленного производства как условие развития сферы услуг. Состояние сферы услуг в дореволюционной России. Структура и развитие услуг в СССР в 1918-1940 гг. Бытовое обслуживание населения в период Великой Отечественной войны. Состояние бытового обслуживания в России в послевоенных условиях социализма. Период перестройки и его влияние на сферу сервиса. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности. | 4 | 1 |

| | | | |
|---|---|---|-----|
| Раздел 2. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ | | | |
| 2.1. Виды сервисной деятельности. Отраслевая структура сферы сервиса | Содержание учебного материала | 4 | 1 |
| | Современное понятие сферы сервиса. Виды сервиса. Виды услуг (личные, духовные, индивидуальные, социальные и др.) и их характеристика. Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный; исследовательский; сервис - обязанность производителя; сервис - обязанность поставщика; сервис как хозяйственная деятельность и др.). Отраслевая структура сферы сервиса. Рынок услуг. | | |
| Тема 2.2 Формирование рынка услуг и его особенности | Содержание учебного материала | 4 | 1 |
| | Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Иерархия потребностей и услуг. Конкуренция на рынке услуг и её роль в развитии сферы сервиса. | | |
| Тема 2.3 Организация обслуживания потребителей услуг | Содержание учебного материала. | 4 | |
| | Предприятия (организации), осуществляющие сервисную деятельность, их классификация и характерные особенности. Структура предприятий сервиса и направления ее совершенствования. Формы организации обслуживания населения. Значение и способы оптимизации размещения и размеров сервисного предприятия. Понятие “контактной зоны”. | | |
| Тема 2.4 Культура сервиса | Содержание учебного материала. | 4 | 1 |
| | Культура сервиса и ее составляющие. Психологическая культура сервиса: психология службы сервиса, психология процесса обслуживания при оформлении и выдаче заказа. Понятие об этической культуре сервиса: профессиональная этика, профессиональное поведение, культура общения работника предприятия сервиса с потребителями услуг, этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Эстетическая культура сервиса: техническая эстетика и дизайн, роль дизайна зданий и помещений (экстерьер и интерьер), оформления услуги (упаковки). | | |
| Тема 2.5 Правовое регулирование сервисной деятельности | Содержание учебного материала | 2 | 1 |
| | Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ “О защите прав потребителей”. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. Правила оформления, приема и выдачи заказа. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Права и обязанности участников сервисной деятельности. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг и их урегулирование. | | |
| | Практические занятия | 4 | 2,3 |
| | Круглый стол «Нормативные документы по обслуживанию населения» | | |

| | | | |
|---|---|----|---|
| Раздел 3. МАРКЕТИНГ В СФЕРЕ СЕРВИСА | | | |
| Тема 3.1 Маркетинг как средство определения услуг, его особенности в сфере сервиса | Содержание учебного материала | 4 | 1 |
| | Услуга как специфический продукт рынка. Основные различия товара и услуги. Основы маркетинговой деятельности в сервисе. Спрос на услуги и типология маркетинга. Основные принципы планирования маркетинга в сфере услуг (комплексность плана маркетинга, непрерывность процесса планирования, гибкость и адаптивность плана маркетинга, ясность целевых установок, оптимизация плана маркетинга и др.). Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса. Особенности услуг в концепции маркетинга. Жизненный цикл услуги и его основные этапы (этап быстрого роста, переходный период, этап зрелости, этап упадка). Формирование цены на услугу: принципы ценообразования и факторы, влияющие на ценообразование. | | |
| | Практические занятия | 6 | 3 |
| | Особенности реализации комплекса маркетинга в сфере сервиса | | |
| Раздел 4. КАЧЕСТВО УСЛУГ | | | |
| Тема 4.1 Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения | Содержание учебного материала | 2 | 1 |
| | Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. Ожидания потребителей от оказания услуг и их удовлетворение. Составляющие качества услуг и обслуживания. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения. Значение и способы выяснения ожиданий потребителей услуг. | | |
| Тема 4.2 Пути повышения качества услуг и обслуживания населения | Содержание учебного материала | 2 | 1 |
| | Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания. Пути повышения качества услуг и обслуживания. Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий. Контроль удовлетворенности потребителей услуг | | |
| | Практические занятия | 4 | 2 |
| | Составляющие качества услуг и обслуживания. | | |
| | Самостоятельная работа | 12 | 3 |
| | Написать сообщение по предложенным темам: -Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания и качества услуги. -Ожидания потребителей от оказания услуг и их удовлетворение. -Составляющие качества услуг и обслуживания. -Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания населения. -Значение и способы выяснения ожиданий потребителей услуг. | | |

| | | | |
|---|--|---|-----|
| | <p>-Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания.</p> <p>-Пути повышения качества услуг и обслуживания.</p> <p>-Стандарты обслуживания как внутренняя форма контроля качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса.</p> <p>-Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий.</p> <p>Контроль удовлетворенности потребителей услуг.</p> | | |
| Раздел 5. СЕРВИСНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ | | | |
| Тема 5.1 Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения | Содержание учебного материала | 2 | 1 |
| | Понятие и содержание сервисных технологий. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. Понятие формы обслуживания; прогрессивные формы обслуживания (абонементное обслуживание, бесконтактное обслуживание по месту жительства, прием заказов по месту работы и т.д.). | | |
| | Самостоятельная работа | 6 | 3 |
| | Написать сообщение по предложенной теме: Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг. | | |
| Тема 5.2 Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания | Содержание учебного материала | 4 | 1 |
| | Влияние разработки и продвижения на рынок новых видов услуг и форм обслуживания на себестоимость и цену услуги, удовлетворенность потребителей ассортиментом и качеством услуг, уровнем и качеством обслуживания. Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания. | | |
| | Практические занятия | 4 | 3 |
| | Современное состояние и тенденции развития сервисной деятельности. | | |
| | Самостоятельная работа | 6 | 2,3 |
| | Написать сообщение по предложенной теме: Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания | | |
| Тема 5.3 Сервисная деятельность в туризме | Содержание учебного материала | 4 | 1 |
| | Виды предприятий, осуществляющих сервисную деятельность в туризме: турагенты, туроператоры; гостиницы; предприятия общественного питания, транспорта, экскурсионного дела, страхования и т.п. Формы обслуживания туристов этими предприятиями. Этика и культура обслуживания. Правовое регулирование сервисного обслуживания туристов.. | | |

| | | | |
|---|---|---|-----|
| | Самостоятельная работа | 6 | 2,3 |
| | Написать сообщение по предложенной теме: Создание корпоративных объединений по обслуживанию потребителей туристских услуг (Франчайзинговые объединения, холдинговые компании), формы и виды обслуживания в них. | | |
| Тема 5.4 Зарубежный опыт в сфере туризма | Содержание учебного материала | 8 | 1 |
| | Опыт международного регулирования туристской деятельности. Практика и процедуры регулирования туристской деятельности. Государственное регулирование сферы сервиса в различных странах мира. Создание корпоративных объединений по обслуживанию потребителей туристских услуг (в Германии "ТТЛ", Великобритании "AlglolllG5", Швейцарии "КЮОМ1" и др.). Франчайзинговые объединения, холдинговые компании. Формы и виды обслуживания в них. Способы медзенирования туристских услуг в различных странах мира. Новые формы помещейских, санитарных и таможенных формальностей, применяемые в мире. Шенгенское соглашение. Виды страховых услуг в туризме в различных странах мира (США, Франция, Япония, Новая Зеландия, острова Тихого и Индийского океанов и др.). Опыт обслуживания туристов в гостиничных комплексах Европы и мира. Формы обслуживания туристов предприятием питания. Законодательные и нормативные документы различных стран мира по защите потребителей в сфере туризма. Применение новых информационных технологий в сфере обслуживания туристов (система бронирования и т.д.) | | |
| | Практические занятия | 6 | 3 |
| | Законодательные и нормативные документы различных стран мира по защите потребителей в сфере туризма. | | |
| | Самостоятельная работа | 6 | 2,3 |
| | Написать сообщение по предложенной теме: 1. Виды страховых услуг в туризме в различных странах мира (США, Франция, Япония, Новая Зеландия, острова Тихого и Индийского океанов и др.). 2. Опыт обслуживания туристов в гостиничных комплексах Европы и мира. 3. Законодательные и нормативные документы различных стран мира по защите потребителей в сфере туризма. Применение новых информационных технологий в сфере обслуживания туристов | | |

| | | | |
|---|--|---|-----|
| | (система бронирования и т.д.) | | |
| МДК 05.02 Индустрия гостеприимства | | | |
| Тема 1. История развития мировой гостиничной индустрии | Содержание учебного материала | 6 | 1 |
| | Гостиничная индустрия Европы. История гостиничной индустрии США. Гостиничная индустрия России. Гостиничные цепи, независимые и франчайзинговые гостиницы. Развитие гостиничной индустрии на современном этапе. Принципы обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе. Проблемы качества гостиничных услуг. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии. Правовое регулирование гостиничной деятельности в России. Технология стратегического планирования в гостиничном бизнесе. | | |
| | Практические занятия | 4 | 2 |
| | Анализ истории становления гостиничной индустрии в России и за рубежом | | |
| | Самостоятельная работа Доклады по истории развития и современному состоянию гостиничной индустрии в разных странах | 4 | 2,3 |
| Тема 2. Индустрия рекреационных систем | Содержание учебного материала | 6 | 1 |
| | Понятие рекреологии и рекреационных систем. Законодательство РФ об особо охраняемых территориях и курортах. Охрана рекреационных систем. Климато-рекреационный потенциал, ресурсы и свойства Северо-Кавказского, Западно-Сибирского, Алтайского регионов, Краснодарского края и т.п. Основные направления развития санаторно-курортных и рекреационной отраслей. Экономика и организация комплексов. Специфика гостиничного обслуживания в курортных зонах. Современный рынок лечебного отдыха. | | |
| | Практические занятия | 2 | 2 |
| | Круглый стол: “Современный рынок лечебного отдыха”. | | |
| | Самостоятельная работа | 6 | 2,3 |
| | Работа с периодическими изданиями, каталогами туристических фирм | | |
| Тема 3. Индустрия размещения туристов | Содержание учебного материала | 6 | 1 |
| | Основные черты гостиничного хозяйства в России. Проблемы прогнозирования развития гостиничного фонда. Типология гостиниц. Международная классификация средств размещения гостиниц. Характеристика зданий гостиниц. Состав помещений гостиниц. Требования к помещениям гостиничного типа. Классификация функциональных служб. Системы жизнеобеспечения гостиниц. | | |

| | | | |
|--|--|----|-----|
| | Практическое занятие | 2 | 2,3 |
| | Деловая ситуация: “Размещение туристов в гостиничных комплексах”. | | |
| | Самостоятельная работа | 4 | 2,3 |
| | Типология гостиниц, классификация гостиниц, характеристика зданий, состав помещений | | |
| Тема 4. Управление организация размещения туристов | Содержание учебного материала | 10 | 1 |
| | Управленческая структура гостиниц и отделов обслуживания. Администрация гостиницы. Отдел кадров. Служба маркетинга и продаж. Служба бухгалтерского учета гостиницы. Служба управления номерным фондом службы приема и размещения. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания. Служба безопасности. Обслуживающий персонал в униформе. Служба телефонистов (коммутаторов). Служба питания и напитков. Кухня: кухня, столовая, кондитерская. Отдел обслуживания на этажах: секция обслуживания на этажах, секция мини-баров. Отдел барного обслуживания: лобби-бар, бары на этажах, фитнес-бар. Отдел ресторанного обслуживания. Отдел банкетного обслуживания. Кейтеринг. Медицинская служба. Инженерно-технические службы. | | |
| | Практическое занятие | 2 | 2,3 |
| | Деловая игра: “Организация размещения туристов в гостиничных комплексах”. | | |
| | Самостоятельная работа | 4 | 2,3 |
| | Изучение различных служб гостиниц | | |
| | Содержание учебного материала | 6 | 1 |
| Тема 5. Организация обслуживания в гостиничных комплексах | Служба управления номерным фондом. Цели и стратегия службы приема и размещения туристов. Секция регистрации. Секция кассовых операций. Секция почты и информации. Подразделение бронирования номеров. Телефонная служба. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Цикл обслуживания туристов. Системы и технологии службы приема и размещения. Стойка регистрации (ресепшн). Телекоммуникации. Проблемы службы приема и размещения. | | |
| | Практическое занятие | 4 | 2,3 |
| | Деловая игра: “Организация обслуживания в гостиничных комплексах”. | | |
| | Самостоятельная работа | 4 | 2,3 |
| | Изучение различных служб гостиниц | | |
| Тема 6. | Содержание учебного материала | 6 | 1 |
| | Принципы функционирования предприятий питания в гостинице. | | |

| | | | |
|---|--|----|-----|
| Индустрия питания | Служба питания и напитков. Технология обслуживания в ресторане. Требования к помещениям ресторана. Оборудование. Персонал ресторана. Виды приема пищи. Подача пищи. Способы обслуживания посетителей в ресторане, барах, кафе, в номерах, на этажах. Банкеты и кейтеринг. Организация продажи напитков в гостинице. | | |
| | Практическое занятие | 4 | 2,3 |
| | Деловая игра: “Организация обслуживания туристов предприятиями питания в гостиничных комплексах”. | | |
| | Самостоятельная работа | 2 | 2,3 |
| | Службы питания, технология обслуживания | | |
| Тема 7. Профессиональная этика работников гостиниц | Содержание учебного материала | 6 | 1 |
| | Классификация групп туристов в гостиницах. Шкала потребностей туристов. Формы и стили обслуживания туристов в гостиницах. Формирование коммуникативных навыков. Профессиональная этика работников гостиниц. Основные качества работников служб гостиницы. Профессиональные стандарты работников служб гостиницы. Этикет работников. | | |
| | Практическое занятие | 4 | 2 |
| | Деловая игра: “Применение форм и стилей обслуживания в гостиницах”. | | |
| | Самостоятельная работа | 10 | 2,3 |
| | Изучение профессиональных стандартов, этикета работников. Подготовка к зачетному мероприятию. | | |
| МДК 05.03 Маркетинг | | | |
| Раздел 1. Основы маркетинга | | | |
| Тема 1.1. Сущность маркетинга | Содержание учебного материала | 4 | 1 |
| | Маркетинг как экономическая категория. Основные понятия маркетинга. История развития маркетинга и концепции рыночной экономики. Принципы и функции маркетинга. Управление и комплекс маркетинга. Особенности маркетинга в профессиональной деятельности (по отраслям). | | |
| | Практические занятия | 2 | 2 |
| | Отработка маркетинговых понятий и использование основных категорий маркетинга в практической деятельности. | | |
| Тема 1.2. Маркетинговая информация и маркетинговое | Содержание учебного материала | 4 | 3 |
| | Понятие, значение и сущность маркетинговой информации. Вспомогательные системы маркетинговой информации. Первичная и вторичная информация. Методы маркетинговых исследований | | |

| | | | |
|--|--|----|-----|
| исследование | Практические занятия | 4 | 3 |
| | Разработка анкеты и проведение опроса потребителей. Выполнение маркетингового исследования и анализ результатов собранной информации. Принятие маркетинговых решений. | | |
| Тема 1.3. Окружающая среда маркетинга | Содержание учебного материала | 4 | 1 |
| | Понятие маркетинговой среды и ее составные части. | | |
| | Практические занятия | 4 | 2,3 |
| Тема 1.4. Покупательское поведение потребителей | Изучение и анализ контролируемых и неконтролируемых факторов маркетинговой среды, влияющих на работу фирмы с учетом особенностей маркетинга (по отраслям). | | |
| | Содержание учебного материала | 4 | 1 |
| | Модель покупательского поведения. Основные характеристики покупателей. Реакция покупателей на покупку. | | |
| | Практические занятия | 4 | 2,3 |
| | Оценка поведения различных групп покупателей. | | |
| | Самостоятельная работа: выполнение домашних заданий по разделу 1. Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Состояния спроса и задачи маркетинга. Маркетинговые службы. Основные способы опроса. Факторы маркетинговой среды. Факторы покупательского поведения. Процесс принятия решения о покупке. | 14 | 2,3 |
| Раздел 2. Основные стратегии маркетинга | | | |
| Тема 2.1 Сегментирование рынка | Содержание учебного материала | 6 | 1 |
| | Понятие и роль сегментов рынка. Понятие целевого маркетинга. Способы и стратегии охвата рынка. Пути позиционирования товара на рынке. | | |
| | Практические занятия | 2 | 2,3 |
| Тема 2.2. Стратегическое планирование в маркетинге. | Изучение принципов сегментирования. Исследования отдельного сегмента. Отбор целевых сегментов рынка. | | |
| | Содержание учебного материала | 4 | 1 |
| Тема. 2.3. Основы товарной политики | Понятие и сущность стратегического планирования в управлении предприятием. Цель стратегического планирования. Маркетинговая программа. | | |
| | Содержание учебного материала | 4 | 1 |
| | Понятие товара в маркетинге. Классификация товаров. Понятие нового товара в маркетинговой системе. Стратегия разработки нового товара. Жизненный цикл продукции. | | |
| | Стратегия разработки нового товара. Жизненный цикл продукции. Сущность ассортимента и товарной номенклатуры. | | |

| | | | |
|---|---|----|-----|
| | Практические занятия | 2 | 2,3 |
| | Решение о марке товара, упаковке. Определение жизненного цикла товара и задач маркетинга. | | |
| Тема 2.4. Ценообразование в маркетинге | Содержание учебного материала | 4 | 1 |
| | Понятие и сущность цены. Типы рынков в зависимости от ценообразования. Цели ценообразования. Зависимость цены от спроса. Методы ценообразования. Факторы, влияющие на установление цены продукта. Управление ценами: скидки и демпинг. | | |
| | Практические занятия | 2 | 2,3 |
| | Характеристика цен на конкретном товарном рынке. Определение типа рынка и выбор метода ценообразования. | | |
| | Самостоятельная работа: выполнение домашних заданий по разделу 2. Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Принципы сегментирования. Решение о товарной марке и маркировке. Решение об упаковке товара. Ассортиментная политика. Ценовые стратегии в маркетинге. | 12 | 2,3 |
| Раздел. 3. Сбытовая функция маркетинга | | | |
| Тема. 3.1. Организация товародвижения | Содержание учебного материала | 6 | 1 |
| | Понятие товародвижения. Природа и цели товародвижения. Организация товародвижения. Значение посредников и каналов распределения и сбыта. Функции каналов товародвижения. Классификация каналов товародвижения в зависимости от составляющих их уровней. Типы посредников. | | |
| | Практические занятия | 2 | 2,3 |
| | Обсуждение вопросов организации сбыта. Выбор посредников из нескольких вариантов. | | |
| Тема 3.2. Маркетинговые коммуникации | Содержание учебного материала | 4 | 1 |
| | Понятие ФОССТИС, его составные части и средства. Маркетинговая коммуникация – основная функция ФОССТИС. Цели и средства маркетинговых коммуникаций: реклама, стимулирование сбыта, пропаганда, метод прямых продаж. | | |
| | Имидж и фирменный стиль. Понятие «Паблик рилейшиз». | | |
| Тема. 3.3. Рекламное дело | Содержание учебного материала | 6 | 1 |
| | Рекламная деятельность. Виды рекламы. Рекламный бюджет. Правила рекламы. Законодательство о рекламе | | |
| | Каналы и средства распространения рекламы. | | |
| | Практические занятия | 4 | 2,3 |

| | | | |
|---|--|----|-----|
| | Разработка рекламного обращения. Создание товарного знака и логотипа | | |
| | Самостоятельная работа: выполнение домашних заданий по разделу 3. Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы: Методы и формы распространения товаров. Этапы процесса маркетинговой коммуникации. Стили рекламного обращения. Этапы процесса создания рекламы. | 12 | 2,3 |
| МДК 05.04 Психология общения | | | |
| Раздел 1. Понятия и сущность общения | | | |
| Тема 1.1. Сущность, цели, структура и уровни общения | Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов. Предмет, задачи психологии общения. Структура общения с точки зрения нескольких авторов. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения. Междисциплинарный подход к общению. | 2 | 2 |
| Тема 1.2. Функции общения | Определение понятия функция. Функции общения: прагматическая, развивающая, самоактуализирующая, объединяющая, организационная, внутриличностная. Функции общения по Панфёрову. | 2 | 2 |
| Тема 1.3. Стороны и модели общения. | Травматическая модель общения. Теория трансактного анализа Э.Бёрна. Три позиции человека: родитель, взрослый, ребёнок. Построение схем общения с точки зрения этих позиций. Взаимосвязь жизненного сценария и общения. Построение и анализ личных ролей и жизненного Сценария. Основные понятия: стороны общения, их проявление в единстве. Типы сторон общения: межличностная, когнитивная, коммуникативно-информационная, эмотивная, конативная. Понятие модели общения. Репрезентативная систем, сенсорная острота, конгруэнтность, раппорт, трансактный анализ. | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа: выполнение набора тестовых методик на особенности личного общения, а так же подробный самоанализ личного общения (особенности, ошибки, проблемы) | 4 | 3 |
| Раздел 2. Средства общения | | | |
| Тема 2.1. Вербальные и невербальные средства общения Язык телодвижений, мимики и поз | Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза. | 4 | 2 |
| Тема 2.2. Визуальные, акустические, | Практическое занятие: отработка навыков распознавания средства общения человека и специфики общения с аудиалами, визуалами, | 2 | 2 |

| | | | |
|---|--|---|---|
| тактильно-кинестетические, ольфакторные средства общения | кинестетиками. Основные понятия: визуальные, акустические, тактильно-кинестетические, ольфакторные средства общения. виды акустических средств. | | |
| | Самостоятельная работа: конспектирование, анализ и подготовка к пересказу психологической статьи по невербальному общению | 2 | 3 |
| | Самостоятельная работа обучающихся: контрольная работа по разделу 1 и 2 | 2 | 1 |
| Раздел 3. Речь и язык в общении | | | |
| Тема 3.1. Основные понятия, теории и функции речи | Основные понятия: речь, язык, виды речи. Отличие речи, языка и общения. Эволюционное возникновение речи. Функции речи. Основные теории развития речи: теория научения, пререформистские теории, релятивистские теории, конструктивистские теории. | 2 | 2 |
| Тема 3.2. Взаимосвязь общения и деятельности | Практическое занятие: анализ текста, обсуждение и дискуссия на тему «Взаимосвязь общения и деятельности». Основные понятия: деятельностный подход Леонтьева и Рубинштейна. Взаимосвязь деятельности и общения. Возрастные особенности овладения звуковыми сигналами. | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа: конспектирование, анализ и подготовка к пересказу статьи на тему общение и деятельность (Рубинштейн и Леонтьев). | 2 | 2 |
| Раздел 4. Стратегия, тактика и виды общения. | | | |
| Тема 4.1. Стратегия и тактика общения | Основные понятия: стратегия и тактика в общении. Виды стратегического общения: открытое и закрытое; монологическое и диалогическое; ролевое и личностное. Виды тактик общения: формальная, неформальная, примитивная, выбор ролей, деловая, духовная, межличностная, манипулятивная, светская. | 2 | 2 |
| Тема 4.2. Виды общения | Основные понятия: виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, не законное, кратковременное, длительное. | 2 | 2 |
| Тема 4.3. Роли и ролевые ожидания в общении | Практическое занятие: ролевая тренинг-игра. Основные понятия: типы ролей в общении. Ожидания ролей от партнёра по общению. | 2 | 2 |
| Раздел 5. Общение как коммуникация | | | |
| Тема 5.1. Основные понятия, элементы, функции и структура коммуникаций | Основные понятия: коммуникации, элементы коммуникации: субъект, объект, само сообщение, средства пересылки сообщения, канал связи, результат. Отличие понятий коммуникация и общение. Схема коммуникаций. Теории коммуникаций. Коммуникативная компетентность. Функции коммуникаций. | 2 | 2 |
| Тема 5.2. | Виды манипуляций. Построение схемы защиты от манипуляций. | 2 | 2 |

| | | | |
|---|--|---|---|
| Коммуникационные роли в манипуляции | Основные понятия: виды коммуникативных ролей. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей | | |
| Тема 5.3. Барьеры коммуникаций | Практическое занятие: тренинг - игра «Барьеры общения». Основные понятия: ошибки, которые возникают в процессе коммуникаций. Группы ошибок в коммуникациях. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общение. | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа: написание творческой работы на тему «Барьеры коммуникаций». | 4 | 3 |
| Раздел 6. Техники и приемы общения | | | |
| Тема 6.1. Основные понятия и виды слушания | Схемы процесса получения информации в ходе слушания. Основные понятия: процесс слушания. Определение понятия слушание. Виды слушания: пассивное, активное, эмпатическое. Проблема понимания | 2 | 2 |
| Тема 6.2. Техники и приемы общения | Практическое занятие: проигрывание каждой техники общения и слушания, отработка навыка её применения. Основные понятия: виды техник слушания. Активное слушание. Приёмы общения. Техники общения. | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа обучающихся: практическая отработка личных навыков техник и приёмов общения. | 4 | 3 |
| Раздел 7. Деловое общение | | | |
| Тема 7.1. Понятие, структура делового общения Виды делового общения Этические принципы общения | Основные понятия: деловая беседа: особенности, правила, принципы. Функции деловой беседы. Структура деловой беседы. Стратегические принципы делового общения. | 2 | 2 |
| | Практическое занятие: отработка навыков ведения всех видов делового общения. Основные понятия: деловые: беседы, переговоры, совещания, дискуссии. | 2 | 2 |
| Раздел 8. Сuggestивность (внушаемость) слова | | | |
| Тема 8.1. Основные понятия и теории suggestивности | Защита от внушения. Основные понятия: suggestия (внушаемость). Свойства личности поддающейся внушению. Особенности внушения. Сила слова (suggestивность слова). Отличие гипноза и suggestивности. | 2 | |
| Раздел 9. Конфликты в общении | | | |
| Тема 9.1. Основные понятия конфликта и толерантности. | Основные понятия: конфликт и толерантность, отличие этих понятий в их особенности. Структура и участники конфликта. Мотивы сторон в конфликте. | 2 | 2 |

| | | | |
|--|---|----------|----------|
| Тема 9.2. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов | Практическое занятие: тренинг-игра на профилактику конфликтного поведения. Основные понятия: причины конфликтов. Виды конфликтов и способы их разрешения. Особенности эмоционального реагирования а конфликтах. Последствия конфликтов. | 2 | 2 |
| | Самостоятельная работа: решение конфликтных ситуаций, подготовка метафор на тему толерантность и конфликтность. | 4 | 3 |
| МДК 05.05 Современная оргтехника и организация делопроизводства | | | |
| Тема 1. Документация функционального подразделения компании | Содержание | 8 | 1 |
| | Понятие о корреспонденции и делопроизводстве. ГСДОУ. Понятие о документе, виды документов, функции документов, системы документации, правила оформления управленческих документов. Юридическое значение документов. Унификация и стандартизация (ГОСТ, ОСТ, РСТ) Реквизиты документов. Требования к бланкам документов на основе государственного стандарта РФ ГОСТ Р 7.0.97-2016 Общие требования к текстам и оформлению документов. Порядок составления документов. Требования к оформлению документов. | | |
| | Практические занятия | 2 | |
| | Работа по составлению текста типового документа. Оформление документа в соответствии с общими требованиями. | | |
| Тема 2. Системы документации подразделения | Содержание | 6 | 1 |
| | Организационно-распорядительная документация. Организационная документации: устав, положение, инструкция. Распорядительные документы: приказы, инструкции, указания, решения, постановления, распоряжения. Справочная документация: докладная записка, служебная записка, объяснительная записка, предложение, представление, заявление, протокол, акт, правка, заключение, отзыв, перечень, список, переписка. | | |

| | | | |
|-------------------------------------|---|-----------|----------|
| | <p>Документирование трудовых правоотношений Законодательная и нормативная регламентация документирования приема на работу. Особенности подготовки и оформления приказов по личному составу (о приеме на работу), личной карточки, личного дела. Правовое регулирование перевода сотрудников на другую работу и увольнение работников.</p> <p>Товароведческая документация. Документы строгой отчетности. Договора организаторов и исполнителей туристских услуг. Туристская путевка. Туристский ваучер.</p> <p>Документация по коммерческой деятельности подразделения и предприятия. Учредительные документы, документы по утвержденным формам статистической отчетности; документы об уплате налогов и других обязательных платежей. Банковская гарантия. Документы, удостоверяющие платежеспособность.</p> <p>Банки строгой отчетности.</p> | | |
| | Практические занятия | 2 | 2 |
| | <p>Формирование организационной документации. Оформление распорядительной документации. Работа со справочной документацией. Порядок оформления документов при принятии на предприятие новых работников. Заполнение документов строгой отчетности. Разработка документации по коммерческой деятельности подразделения</p> | | |
| Тема 3 | Содержание | 10 | 1 |
| Организация делопроизводства | <p>Организация работы с поступающими и исходящими документами подразделения. Порядок обработки документов Информационно-поисковая система (ИПС) для работы с документами организации. Составление номенклатуры дел. Регистрация и индексация документов. Порядок обработки поступающих и отправляемых документов, виды регистрационных учетных форм, справочная картотека. Организация контроля исполнения документов. понятие, значение и организация контроля исполнения документов. Формы и виды контроля за исполнением документов. Справочно-информационная работа. Составление номенклатуры дел.</p> | | |

| | | | |
|---|---|-----------|----------|
| | <p>Распределение исполненных документов в дела. Систематизация и закрепление индексов дел, установление сроков хранения дел. Формирование и оформление дел. Нумерация листов дела, составление заверительной надписи, составление внутренней описи документов дела, переплет (подшивка) дел. Оформление обложек дел постоянного и временного (свыше 10 лет) хранения. Составление и оформление описей дел структурного подразделения туристской организации. Текущее хранение дел и подготовка к передаче в ведомственный архив. Формирование дел после окончания и в текущем делопроизводстве. Экспертиза ценности документов и дел. Оформление дел в соответствии с установленным порядком при передаче в соответствующий архив; описание дел, передаваемых в архив организации, передача документов в архив.</p> | | |
| | Практические занятия | 1 | 2 |
| | <p>Обработка поступающих и отправляемых документов подразделения. Работа с типовыми документами подразделения: примерный трудовой договор, примерная должностная инструкция, примерный протокол, примерное письмо, примерное положение о структурном подразделении, примерный АКТ, примерное штатное расписание, примерный приказ. Практика формирования и оформления дел.</p> | | |
| Тема 4 | Содержание | 6 | 1 |
| Использование современной техники при работе с документацией | <p>Основные средства оргтехники, используемые на предприятиях туризма Автоматизированные технологии работы с документами</p> | | |
| | Практические занятия | 1 | 2 |
| | Практика работы на автоматизированных рабочих местах с использованием оргтехники и программного обеспечения и объединением их в локальные и отраслевые сети. | | |
| Самостоятельная работа при изучении МДК 04.02 | | 18 | 3 |
| <p>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Регулярная работа с информационными порталами по туризму. Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы: - сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;</p> | | | |

| | | |
|--|-----|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - детальное изучение нормативно-правовой основы туристской организации; - изучение специальной и общей документации подразделения конкретной туристской фирмы; - ознакомление с типовыми должностными инструкциями; - изучение типовых инструктажей работников; - подробное изучение нормативно-правовой базы делопроизводства; - работа с информационно-поисковыми системами; - формирование делового письма; <p>практика работы с автоматизированными рабочими местами.</p> | | |
| <p>Учебная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>Оценка технических и санитарных условий работы сотрудников организации (подразделения). Сбор информации о качестве работы организации (подразделения). Оценка качества работы персонала. Изучить стандарты качества предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха. Ознакомиться с правилами информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы Ознакомиться с правилами вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха Ознакомиться с правилами использования этики делового общения Ознакомиться с методами осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы Изучить нормативную документацию, регламентирующую деятельность должностных лиц гостиницы Изучить структуру соподчинения работников гостиницы Изучить должностные обязанности работников гостиницы Принять участие в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технические мероприятия. Принять участие в оформлении документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий Изучить правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технические мероприятия. Использование в процессе прохождения практики стандартных компьютерных программ и других средств технического оснащения. Работа с офисной техникой. Использование стандартного программного обеспечением для организации делопроизводства</p> | 108 | 3 |

| | | |
|---|-----|---|
| <p>Производственная практика по профилю специальности</p> <p>Виды работ:</p> <p>Анализ системы коммуникации организации.</p> <p>Характеристика используемых методов управления.</p> <p>Оценка психологического климата организации .</p> <p>Планировать деятельность подразделения.</p> <p>Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.</p> <p>Оформлять отчетно- планирующую документацию.</p> <p>Работа со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства.</p> <p>Самостоятельно предоставить устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.</p> <p>Самостоятельно осуществить информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы</p> <p>Самостоятельно осуществить вступление в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха</p> <p>Использования этику делового общения</p> <p>Самостоятельно осуществить контроль над исполнением работниками указаний руководства гостиницы</p> <p>Самостоятельно участвовать в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технические мероприятия.</p> <p>Самостоятельно оформить документы по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий</p> | 108 | 3 |
|---|-----|---|

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы (дома отдыха)

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы (дома отдыха)»: 30 посадочных мест (столы письменные фанерные, стулья с сиденьями и спинками), рабочее место преподавателя (стул и стол преподавателя), доска аудиторная

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа-проектор, экран, принтер, сканер, телефонный и факсимильный аппараты.

Основные источники:

1. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.
2. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009.
3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012.
4. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
5. О персональных данных: федер. закон от 27.07.2006 №152 (в ред. от 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. выпуск. – 2011. – № 5538.
6. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2011.
7. О ратификации Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных: федер. закон от 19.12.2005 №160-ФЗ // Российская газета – федер. выпуск. – 2005. – № 3957.
8. Об информации, информатизации и защите информации: федер. закон от 20.02.95 №24-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2006.
9. Об информации, информационных технологиях и о защите информации: федер. закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ. – М.: Омега-Л, 2007.
10. Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи: приказ Министерства спорта, туризма и молодёжной политики РФ от 25 января 2011 г.

- №35 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2011. – № 14.
11. Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения: приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. №86 // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2005. – № 38.
 12. *Тимохина, Т. Л.* Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07572-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/gostinichnyy-servis-433891
 13. *Тимохина, Т. Л.* Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 331 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/organizaciya-gostinichnogo-dela-432903
 14. *Тимохина, Т. Л.* Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/tehnologii-gostinichnoy-deyatelnosti-teoriya-i-praktika-432904
 15. *Казакевич, Т. А.* Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для СПО / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 177 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06291-5. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/dokumentacionnoe-obespechenie-upravleniya-437587
 16. *Грозова, О. С.* Делопроизводство : учеб. пособие для СПО / О. С. Грозова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 126 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08211-1. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/deloproizvodstvo-438791
 17. *Жернакова, М. Б.* Деловое общение : учебник и практикум для СПО / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 370 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/delovoe-obschenie-442319
 18. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для СПО / В. В. Химик [и др.] ; отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 308 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07792-6. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-442298

Дополнительные источники:

1. *Скобкин, С. С.* Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 197 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10549-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430799
2. *Баумгартен, Л. В.* Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для СПО / Л. В. Баумгартен. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 338 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10548-3. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/osnovy-marketinga-gostinichnyh-uslug-430798
3. *Тимохина, Т. Л.* Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07185-6. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/gostinichnaya-industriya-433890
4. *Шувалова, Н. Н.* Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для СПО / Н. Н. Шувалова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 221 с. — (Серия : Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00088-7. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/dokumentacionnoe-obespechenie-upravleniya-433679
5. *Скибицкая, И. Ю.* Деловое общение: учебник и практикум для СПО / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 247 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/delovoe-obschenie-441921

Интернет-ресурсы:

1. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: <http://eulaw.edu.ru>
2. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>
3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами: конвенция от 15 июня 1979 года // АльянсМедиа: национальное деловое партнёрство [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.businesspravo.ru/Docum/DocumShow_DocumID_33270.html
4. Международные гостиничные правила: одобрены Советом Международной гостиничной ассоциацией 2 ноября 1981 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.frontdesk.ru/files/International_Hospitality_law_1981.doc
5. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.hotelnews.ru

6. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490 (в ред. от 6 октября 2011 г. №824) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/10200913/>
7. Регламент (ЕС) №526/2006 Европейского парламента и совета от 15 марта 2006 г., устанавливающий Кодекс Сообщества о режиме пересечения людьми границ // Московская государственная юридическая академия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://eulaw.edu.ru/documents/legislation/schengen/schengen_code.htm
8. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.amadeus.ru>
9. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travelmole.com>.
10. www.delinform.ru – Интернет-журнал деловой информации для ритейлеров, рестораторов и отельеров. 2
11. www.turgostinica.ru – Портал гостиничный бизнес в России
12. www.prohotel.ru – Портал про гостиничный бизнес.
13. www.votpusk.ru – Специализированный сайт о туризме, отдыхе и путешествиях.
14. www.alltourism.ru – Специализированный сайт для туристов «Все про отдых».
15. www.minstm.gov.ru – Министерство спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации.
16. <http://www.samospas-spb.ru> – Пожарная безопасность общежитий, гостиниц, отелей.
17. <http://www.travel.ru> – Портал про туристский бизнес.
18. www.garant.ru – Информационно-правовой портал.
19. www.consultant.ru – Информационно-правовой портал.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением преподавателей и предоставляется консультационная помощь.

Учебная практика проводится рассредоточено. Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках ПМ. 05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы (дома отдыха) является освоение ПМ. 02. Приём, размещение и выписка гостей.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии.

Профессиональный модуль считается освоенным при условии получения положительной оценки на квалификационном экзамене.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Инженерно-педагогический состав: высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей; опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ) ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих. Администратор гостиницы (дома отдыха)

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | | Формы и методы контроля и оценки |
|---|--|---|
| ПК 1.1-1.3 | <ul style="list-style-type: none"> – точность предоставления устных справок, касающихся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; – правильность информирования потребителя о видах основных и дополнительных услуг гостиницы; – правильность вступления в диалог, касающийся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха; – умение использовать этику делового общения | <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; -при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю |
| ПК 2.1-2.6 | <ul style="list-style-type: none"> – правильность выбора методов осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы – осуществление контроля за исполнением работниками указаний руководства гостиницы – знание нормативной документации, регламентирующей деятельность должностных лиц гостиницы; структуры соподчинения работников гостиницы, должностных обязанности работников гостиницы | <p>Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; -при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по |

| | | |
|------------|--|---|
| ПК 3.1-3.4 | <ul style="list-style-type: none"> – своевременность и точность в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно-технических мероприятий; – грамотность и точность оформления документов по рассмотрению претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий; – знание правил рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведения соответствующих организационно-технических мероприятий | МДК, экзамена (квалификационного) по модулю |
|------------|--|---|

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

| Результаты (освоенные общие компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|---|
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | <ul style="list-style-type: none"> - точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; - способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и т. д.; - наличие положительных отзывов по итогам учебной практики | |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, | - точность и правильность выбора применения рациональных методов и способов решения профессиональных задач в области | |

| | | |
|---|---|--|
| оценивать их эффективность и качество | контроля качества продукции и услуг; - полнота оценки эффективности и качества выполнения профессиональных задач | Экспертная оценка результатов деятельности обучающегося в процессе освоения образовательной программы: - при выполнении и защите результатов практических занятий; - при выполнении работ на производственной практике; - при проведении контрольных работ, зачётов, экзаменов по МДК, экзамена (квалификационного) по модулю |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | - принимать стандартные и нестандартные решения при подготовке и проведении производственного контроля на предприятии индустрии гостеприимства; - принимать стандартные и нестандартные решения в процессе идентификации продукции и услуг | |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | - нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | - демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности | |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | – взаимодействие с обучающимися, преподавателями, руководителями и кураторами практики в ходе обучения | |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий | – самоанализ и коррекция результатов собственной работы; – проявление ответственности за работу подчинённых, результат выполнения заданий | |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | – планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня | |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | – проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности; – анализ инноваций в области приема, регистрации и выписки гостей | |