**Министерство образования и науки Калужской области**

**Государственное бюджетное профессиональное**

 **образовательное учреждение Калужской области**

**«Тарусский многопрофильный техникум»**

 **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих»**

**ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Таруса**

**2023 г.**

Программа профессионального модуля ПМ.03. «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по 43.02.16 **Туризм и гостеприиство** (приказ Министерства образования и науки РФ от 12.12.2022 г. №1100); примерной программы разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднегопрофессионального образования по укрупнённой группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик: ГБПОУ КО «ТМТ»

Разработчик: Методист Петрова Л.И.

# СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ | . |
| 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |  |
| 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |
| 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ |

1. **ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

# Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 « Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих должностям служащих» (Выполнение работ по профессии 25627 Портье) является частью ОПОП, в вариативной части в соответствии с ФГОС СПО 43.02.16 Гостиничное дело.

# Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить основной вид деятельности (ВПД)«Выполнение работ по профессии 25627 портье » и соответствующие ему профессиональные компетенции

Освоение профессионального модуля направлено на развитие общих компетенций

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код компете нции** | **Формулировка компетенции** | **Знания, умения 3** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | **Умения:** распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию,необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы;владеть актуальными методами работы впрофессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат ипоследствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) |
| **Знания:** актуальный профессиональный исоциальный контекст, в котором приходитсяработать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем впрофессиональном и/или социальном контексте;алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы впрофессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности |
| ОК 02 | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | **Умения:** определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурироватьполучаемую информацию; выделять наиболеезначимое в перечне информации; оцениватьпрактическую значимость результатов поиска;оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решенияпрофессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач. |
| **Знания:** номенклатура информационныхисточников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурированияинформации; формат оформления результатовпоиска информации, современные средства иустройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств. |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное | **Умения:** определять актуальность нормативно­правовой документации в профессиональной |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях. | деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессиональногоразвития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкамкредитования; определять инвестиционнуюпривлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентоватьбизнес-идею; определять источники финансирования |
| **Знания:** содержание актуальной нормативно­правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможныетраектории профессионального развития исамообразования; основы предпринимательскойдеятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядоквыстраивания презентации; кредитные банковские продукты |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | **Умения:** организовывать работу коллектива икоманды; взаимодействовать с коллегами,руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности |
| **Знания:** психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | **Умения:** грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе |
| **Знания:** особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений |
| ОК 06 | Проявлять гражданско- патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения | **Умения:** описывать значимость своейспециальности; применять стандартыантикоррупционного поведения |
| **Знания:** сущность гражданско-патриотическойпозиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии(специальности); стандарты антикоррупционногоповедения и последствия его нарушения |
| ОК 07 | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, | **Умения:** соблюдать нормы экологическойбезопасности; определять направленияресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона. |
| **Знания:** правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональнойдеятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона. |
| ОК 08 | Использовать средствафизической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессепрофессиональной деятельности иподдержания необходимого уровняфизической подготовленности | **Умения:** использовать физкультурно­оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных ипрофессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствамипрофилактики перенапряжения, характерными для данной специальности |
| **Знания:** роль физической культуры вобщекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности; средства профилактики перенапряжения |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | **Умения:** понимать общий смысл четкопроизнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; краткообосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы |
| **Знания:** правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая ипрофессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности |

В результате освоения профессионального модуля студент должен:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Предоставление гостиничных услуг(по выбору) | ПК Х.1.Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей | **Практический опыт:**Оценка и планирование потребностейдепартаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персоналеПроведение вводного и текущего инструктажа подчиненныхРаспределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненныхПланирование текущей деятельностидепартаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Формирование системы бизнес-процессов,регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координация и контроль деятельностидепартаментов (служб, отделов) Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда Взаимодействие со отделами (службами)гостиничного комплексаУправление конфликтными ситуациями вдепартаментах (службах, отделах) Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльностиОрганизация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте |
| ПК Х.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | гостиничного предприятия | **Уметь:**Анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению Осуществлять планирование, организацию,координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплексаИспользовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнениярегламентов служб питания, приема и размещения, номерного фондаКонтролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем,стационарным оборудованием, сейфами,хранилищами и другим оборудованием |
| **Знать:**Законодательство Российской Федерации опредоставлении гостиничных услугОсновы организации деятельности различных видов гостиничных комплексовТехнологии организации процесса питанияОсновы организации, планирования и контроля деятельности подчиненныхТеории мотивации персонала и обеспечениялояльности персоналаТеория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Гостиничный маркетинг и технологии продаж Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещенияСпециализированные информационные программы и технологии, используемые в работе служб питания, приема и размещения, номерного фонда Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены Правила обслуживания в гостиницах и иныхсредствах размещенияПравила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещенияПравила проведения расчетов с гостямигостиничного комплекса или иного средстваразмещения в наличной и безналичной форме Правила антитеррористической безопасности ибезопасности гостей**Практический опыт:**Оценка и планирование потребностейдепартаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персоналеПроведение вводного и текущего инструктажа |
| ПК Х.3.Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | подчиненныхРаспределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненныхПланирование текущей деятельностидепартаментов (служб, отделов) гостиничного комплексаФормирование системы бизнес-процессов,регламентов и стандартов гостиничного комплекса Координация и контроль деятельностидепартаментов (служб, отделов)Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фондаВзаимодействие со отделами (службами)гостиничного комплексаУправление конфликтными ситуациями вдепартаментах (службах, отделах)Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльностиОрганизация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте |

# Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 337 часов. Из них на освоение МДК

- МДК 03.01 – 193 часа

на практику: - учебную - 144 часа

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

* 1. **Структура профессионального модуля**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| индекс | Наименов ание циклов,дисципли н, профессио нальных модулей, МДК,практик | формы промежут очной аттестаци и | Объем образовательной программы | распределение учебной нагрузки по курсам и семестрам |
| самостоятельная учебная работа |  |
| Нагрузка надисциплины и МДК | по практике производственной и учебной | 1 курс | 2 курс | 3 курс | 4 курс |
| Всего учебныхзанятий | в том числе по учебнымдисциплинам и МДК | 1сем 17нед | 2сем 24нед | 3сем 17,5нед | 4сем 24нед | 5сем 17,5нед | 6сем 24нед | 7сем17нед | 8 сем24нед |
| Зачеты | Экзамены | теоретич обучение | лаб и практ.заняти й | курсовых работ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
| ПМ.03 | Выполнение работ по профессии 25627Портье | 1дз | 1э, Э(к) | 337 | 22 | 315 | 109 | 50 | 0 | 144 | 0 | 0 | 337 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| МДК 03.01 | Технология выполнения работ по профессии 25627Портье |  | Э | 193 | 22 | 171 | 109 | 50 |  |  | 6 | 6 |  |  | 193 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| УП.03 | Учебная практика | ДЗ |  | 144 |  | 144 |  |  |  | 144 |  |  |  |  | 144 |  |  |  |  |  |

# Тематический план и содержание профессионального модуля

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** *(если предусмотрены)* | **Объем часов** |
| **1** | **2** | **3** |
| **Раздел 1****Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе .** | **159** |
| **МДК 03. 01 Теоретические и практические основы деятельности портье и горничной в гостиницах различных категорий** |  |
| **Тема 1.1. Теоретические основы гостиничной деятельности** | **Содержание учебного материала** | **10** |
| Введение. История развития гостиничных услуг. Гостиничная услуга в19 и 20 веках. Гостиничные услуги в будущем | 2 |
| Стандарты качества обслуживания в гостинце. Стандарты внешнего вида. | 2 |
| Стандарты поведения обслуживающего персонала Международные стандарты обслуживания в гостинце | 2 |
| Организационная структура гостиничного предприятия. Отделение обслуживания номерного фонда. Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля. | 2 |
| Жилая часть гостиницы и ее обслуживание. Структура номерного фонда | 2 |
| **Тема 1.2. Технология и организация уборки номеров** | **Содержание учебного материала** | **4** |
| Технология работы поэтажного персонала. Графики выхода на работу персонала АХС.Офис АХМ гостиницы. | 2 |
| Прием на работу в АХС гостиницы новых сотрудников | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **2** |
| **Практическая работа №1** Деловая игра " Составление ответа на внешний , внутренний звонок . Сотрудник не в состоянии ответить на звонок. Конфиденциальная информация" | 2 |
| **Содержание учебного материала** | **2** |
| Основные технологические документы АХС гостиницы. Отчет о занятости номерного фонда | 2 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Тематика практических занятий** | **2** |
| **Практическая работа №2** "Составить отчет о занятости номерного фонда в гостинице 50 номеров" | 2 |
| **Содержание учебного материала** | **2** |
| Ключевое хозяйство АХС. Методы предотвращения гостиничных краж. Контроль за служебными ключами | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **2** |
| **Практическая работа №3** Деловая игра "Решение ситуационных задач" | 2 |
| **Содержание учебного материала** | **2** |
| Технология уборки номерного фонда. Последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **4** |
|  | **Практическая работа №4** "Составление алгоритма работы горничной при уборке номеров на ручках дверей которых вист табличка "Просьба не беспокоить" | 2 |
| **Практическая работа №5** Составление алгоритма работы горничной в случае, если гость в номере | 2 |
| **Содержание учебного материала** | **2** |
| Процесс уборки номера. Последовательность в процессе уборки номера. График смены постельного белья | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **16** |
| **Практическая работа №6** "Составление алгоритмапоследовательности уборки одноместного номера 1 категории" | 2 |
| **Практическая работа № 7** " Составление технологического бланка для предупреждения хищений имущества гостиницы" | 2 |
| **Практическая работа №8** "Составление текста-напоминания гостям об экономии воды в гостинице" | 2 |
| **Практическая работа №9** " Составление текста-напоминания гостям о необходимости защиты окружающей среды во время проживания в гостинице" | 2 |
| **Практическая работа №10** " Составление меню подушек" | 2 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Практическая работа №11** " Составление текстов -напоминаний о порядке использования полотенец в гостинице. Покупка полотенец (халатов) | 2 |
| **Практическая работа №12** " Составление технологических бланков для предупреждения хищений имущества гостиницы" | 2 |
| Продукция индивидуального пользования в гостиницах | 2 |
| **Практическая работа № 13**" Комплектация тележки горничнойпродукцией индивидуального пользования в гостиницах различных категорий" | 2 |
| **Содержание учебного материала** | **2** |
| Должностные обязанности и схемы работы горничных и уборщиков служебных помещений в различных сменах (утренней, вечерней, ночной) | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **10** |
| **Практическая работа №14** Деловая игра "Уборка номеров после выезда клиентов" | 2 |
| **Практическая работа №15** Деловая игра " Оставленные и забытые гостями вещи" | 2 |
|  | **Практическая работа №16** Деловая игра " Порядок устранения технических несправностей в номере" | 2 |
| **Практическая работа №17** Деловая игра " Вечерний сервис. Уборка в номерах VIP - гостей. Дополнительная уборка" | 2 |
| **Практическая работа №18** Деловая игра " Генеральная уборка номеров. Уборка общественных помещений | 2 |
| **Содержание учебного материала** | **4** |
| Информационные таблички в гостиничных номерах. Уборочные материалы, техника, инвентарь Журнал движения инвентаря.Информационная папка для гостей | 2 |
| Контроль качества уборки номеров | 2 |
| **Раздел 2. Организация функциональных процессов в службе приема и размещения .** |  |
| **Тема 2.1. Теоретические и практические основы деятельности портье** | **Содержание учебного материала** | **8** |
| Порядок бронирования номеров в гостинице. Технология передачи | 2 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | брони в другие отделы гостиницы |  |
| Встреча, приветствие гостя. | 2 |
| Регистрация и размещение гостей. Типы и системы ключей .Выдача ключей от номеров | 2 |
| Организация сопровождения гостей к их номерам при заезде. | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **4** |
| **Практическая работа №19** Деловая игра " Процедура регистрации,хранения и доставки багажа гостей, задержанных по вине авиакомпаний" | 2 |
|  | **Практическая работа №20** Деловая игра "Выполнение заказов гостей по обеспечению транспортными средтсвами" | 2 |
| **Содержание учебного материала** | **6** |
| Организация хранения ценных вещей. Информация гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах.Организация оказания платных услуг, предоставляемых гостиницей | 2 |
| Первая помощь в экстремаьных ситуациях. | 2 |
| Жалобы гостей. | 2 |
| **Тематика практических занятий** | **10** |
| **Практическая работа №21** Деловая игра "Работа с жалобами гостей" Основные ошибки в технологии работы с жалобами гостей | 2 |
| **Практическая работа №22 "**Разработка технлогических элементов в урегулировании жалоб " "Разработка золотых правил работы сжалобами гостей" | 2 |
| **Практическая работа №23** "Технология работы с агрессивными клиентами" | 2 |
| **Практическая работа №24** Деловая игра " Организация хранения ценных вещей в сейфе на стойке регистрации" | 2 |
| **Практическая работа №25** Деловая игра " Процедура совершения покупок по просьбе гостей" | 2 |
| **Содержание учебного материала** | **33** |
| Инновационные приемы в организации обслуживания постоянных гостей | 2 |
| Инновационные приемы в организации обслуживания постоянных | 2 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | вип-гостей |  |
| Категории вип-гостей, особенности организации вип-обслуживания | 2 |
| Получение почты, ее проверка, сортировка, организация доставки гостям в номера | 2 |
| Отъезд и проводы гостей. Правила расчета с гостями при отъезде. | 2 |
| Прием и передача смены. Книга приема и сдачи дежурства | 2 |
| Деловая игра " Вызов медицинского персонала по просьбе гостей«Составление диалогов | 1 |
| Деловая игра " Выезд гостя «Составление диалогов | 2 |
| Деловая игра "Оформление выезда гостя, который пользовался услугами мини-бара" Составление диалогов | 2 |
| Деловая игра "Оформление выезда гостя, который пользовался дополнительными услугами отеля «Составление диалогов | 2 |
| Деловая игра "Формирование счетов за услуги гостиницы". | 2 |
| Деловая игра "Проверка наличия расходных материалов , необходимых для бесперебойной работы службы приема иразмещения" | 2 |
| Деловая игра «Вычисление среднесуточной стоимости номера в соответствии с предложенными данными» | 2 |
| Деловая игра "Процедура помощи с багажом при выезде гостя" | 2 |
| Деловая игра "Гости со статусом инкогнито" | 2 |
| Деловая игра "Прием , сдача дежурства вечерней смены портье" | 2 |
| Деловая игра "Прием , сдача дежурства ночной смены портье" | 2 |
| **Тема 1.3. Основные службы гостиничного предприятия. Организация и предоставление основных и дополнительных услуг** | **Содержание учебного материала** | **34** |
| Характеристика основных служб гостиницы. Функции портье, менеджера гостиницы. | 2 |
| Служба по работе с клиентами: прием и размещение гостей | 2 |
| Служба по работе с клиентами: обслуживание номерного фонда, безопасность гостей | 2 |
| Организация предоставления дополнительных услуг в гостиницах . Функциислужбы ночного портье и правила аудита. | 2 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Функции службы ночного портье и правила аудита. | 2 |
| . Особенности подготовки и организации обслуживания банкета чая. | 2 |
| Основные службы гостиничного предприятия. Взаимодействие между службой по работе с гостями | 2 |
| Основные службы гостиничного предприятия. Взаимодействие между службой по работе с клиентами и другими службами | 2 |
|  | Услуги питания. | 2 |
| Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств | 2 |
| Анимационно – досуговая деятельность курортных отелей | 2 |
| Экскурсионные услуги и услуги «встречи - проводы» | 2 |
| Составление схемы размещения туристов | 2 |
| Правовое регулирование гостиничного дела. | 2 |
| Современные тенденции развития индустрии гостеприимства. Мировые модели гостеприимства | 2 |
| Концепция устойчивого развития гостинично - туристского бизнеса. | 2 |
| Моделирование профессиональных ситуаций. Организация спортивно- оздоровительных мероприятий в гостинице | 2 |
| **Самостоятельная работа** | **22** |
|  | Организация деятельности гостиницы, общие положения. Правовое регулирование гостиничного дела | **2** |
| Контракты по продаже гостиничных услуг | **2** |
| Круглый стол по теме: Организация предоставления услуг на предприятиях туризма и гостеприимства | **2** |
| Конспектирование по теме: Нормативные документы, регулирующие развитие гостиничного сервиса | **2** |
| Конспектирование по теме: Задачи и принципы организации деятельности гостиницы. | **2** |
| Решение ситуационных задач. Изучение и анализ требований к обслуживающему персоналу гостиниц в конкретных ситуациях. | **2** |
| Конспектирование по теме: Классификация гостиниц. Перспективы | **2** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | развития гостиничного сервиса. |  |
| Составление таблицы: Основные функции и состав персонала службы приема и размещения. Стандарты качества обслуживания | **2** |
|  | Конспектирование по теме: Взаимодействие гостиниц с туристическими фирмами | **2** |
| Подбор ситуаций по теме: Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер | **2** |
| Подбор ситуаций по теме: Дополнительные услуги. Организация хранения личных вещей | **2** |
| **Консультация по пройденному материалу** | **6** |
| **Промежуточная аттестация в форме экзамена** |  |
| **Итого** |  | **193** |

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

***Оснащение лабораторий и тренинговых кабинетов***

# 3.1. Требования к материально-техническому обеспечению лаборатории

информатики и специализированных компьютерных программ, используемых в деятельности гостиниц и иных средств размещения

# Основное и вспомогательное технологическое оборудование

*Таблица 1*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование оборудования | Кол-во единицна 15 рабочих мест |
| 1 | Персональный компьютер | 15 шт |

# Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

*Таблица 2*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения | Кол-во единицНА 15 РАБОЧИХ МЕСТ |
| для индивидуального пользования | для группового использования |
| 1 | **Комплексная****автоматизированная система управления отелем Opera****(Fidelio, Libra и др.)** | 1 программа на сервере |  |

ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ТРЕНИНГОВОГО КАБИНЕТА

ГОСТИНИЧНЫЙ НОМЕР (СТАНДАРТ С ДВУМЯ КРОВАТЯМИ); ОСНОВНОЕ И ВСПОМОГАТЕЛЬНОЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ

ТАБЛИЦА 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование оборудования | Кол-во единиц на 15 рабочих мест |
|  | Кровать одноместная |  |
|  | Прикроватные тумбочки | 2 шт. |
|  | Настольная лампа (напольный светильник) | 1 шт. |
|  | Бра | 2 шт. |
|  | Мини – бар | 1 шт |
|  | Стол | 1 шт. |
|  | Кресло | 2 шт. |
|  | Стул | 1 шт. |
|  | Зеркало | 1 шт. |
|  | Шкаф | 1 шт. |
|  | Телефон | 1 шт. |
|  | Верхний светильник | 1 шт. |
|  | Телевизор | 1 шт |
|  | Гладильная доска | 1 шт. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Утюг | 1 шт. |
|  | Пылесос | 1 шт. |
|  | Душевая кабина | 1 шт. |
|  | Унитаз | 1 шт. |
|  | Раковина | 1 шт. |
|  | Зеркало | 1 шт. |
|  | Кондиционер | 1 шт. |

# Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

*Таблица 4*

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

# Требования к материально-техническому обеспечению

**тренингового кабинета стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования**

# Основное и вспомогательное технологическое оборудование

*Таблица 5*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование оборудования | Кол-во единиц на 15рабочих мест |
| 1 | Комплексная автоматизированная система управления отелем Opera (Fidelio, **Libra и др.)** | 1 программа на сервере |
| 2 | Персональный компьютер | 1 шт |
| 3 | Стойка ресепшн | 1 шт. |
| 4 | Телефон | 1 шт. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 5. | Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир -факс) | 1 шт. |
| 6. | Мобильный терминал оплаты (гибридный считывательбанковских карт) | 1 шт. |
| 7. | Сейф | 1 шт. |
| 8. | POS-терминал | 1 шт. |
| 9. | Шкаф для папок | 1 шт. |
| 10. | Детектор валют | 1 шт. |
| 11. | Терминал для создания электронных ключей | 1 шт |

# Инструмент, приспособления, принадлежности, инвентарь

*Таблица 6*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование инструмента, приспособлений, инвентаря и других средств обучения | Кол-во единицНА 15 РАБОЧИХ МЕСТ |
| для индивидуального пользования | для группового использования |
| 1 | Лотки для бумаги |  | 3ШТ |
| 2. | Ноутбук |  | 1шт. |
| 3. | Мышка |  | 1шт. |
| 4. | Стойка администратора (на всех) |  | 1шт. |
| 5. | Настольная лампа |  | 1шт. |
| 6. | Стол для принтера (на всех) |  | 1шт. |
| 7. | МФУ |  | 1шт. |
| 8. | Телефон (на всех) |  | 1шт. |
| 9. | Машина для ключей (имитация) (на всех) |  | 1шт. |
| 10. | Терминал для кредитных карт (на всех) |  | 1шт. |
| 11. | Кресло (на всех) |  | 2шт. |
| 12. | Стол журнальный (на всех) |  | 1шт. |
| 13. | Шкаф для папок |  | 1шт. |
| 14. | Композиция из цветов |  | 1шт. |
| 15. | Уборные принадлежности |  | 1шт. |
| ***Оборудование, инструменты и мебель (на всех) (Back-office) Расходные материалы (на всех)*** |
|  | Бумага для орг. техники (формат А4) |  | 2шт. |
|  | Блокноты (на всех) |  | 4шт. |
|  | Стикеры |  | 4шт. |
|  | Пластиковая папка |  | 10шт. |
|  | Файлы (100 шт – 1 упаковка) |  | 1шт. |
|  | Разделители листов |  | 1шт. |
|  | Разделители листов (в алфавитном порядке) |  | 1шт. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Разделители листов (по номерам) |  | 1шт. |
|  | Степлер |  | 1шт. |
| . | Дырокол |  | 1шт. |
| . | Коробка скрепок |  | 1шт. |
| . | Карандаш |  | 10шт. |
| . | Ручки 4 цветов (комплект) |  | 2шт. |
| . | Ластик |  | 4шт. |
| . | Штрих |  | 4шт. |
| . | Точилка |  | 1шт. |
| . |  |  |  |
| . | Калькулятор |  | 2шт. |
| . | Антистеплер |  | 1шт. |
| . | Лотки для бумаги |  | 2шт. |
| . | Удлинители не менее 3м |  | 4шт. |
| ***Общее оборудование, инструменты и мебель (Front-Office) (на всех участников)*** |
|  | Лотки для бумаг |  | 3шт. |
|  | Сейф |  | 1шт. |
|  | Багаж (заполненный) |  | 1шт. |
|  | Мешок (заполненный) |  | 1шт. |
|  | Внутренние знаки (ресторан, бар) |  | 1шт. |
|  | Карты (города, метро, автобусов) |  | 2шт. |
|  | Расписание (автобусов, метро,поездов) |  | 1шт. |
|  | Меню ресторана, бара, мини-бара |  | 1шт. |
|  | Картотека |  | 1шт. |
| . | Флешка |  | 5шт. |
| . | Аптечка скорой помощи(имитация) |  | 1шт. |
|  | **Front-office*****Техническое оборудование (на 1 участника)*** |
|  | ***Мебель, декорация и другое*** |  |
|  | Стойка ресепшн | 3 |
|  | Шкаф для папок | 3 |
|  | Шкаф для ключей | 3 |
|  | Сейф | 1 |
|  | Корзина для мусора | 3 |
|  | Столик журнальный | 1 |
|  | Кресло | 2 |
|  | Картина | 3 |
|  | Кулер с водой | 1 |
|  | ***Мебель, декорация и другое*** |  |
|  | Стойка ресепшн | 3 |
|  | Шкаф для папок | 3 |
|  | Шкаф для ключей | 3 |
|  | Сейф | 1 |
|  | Корзина для мусора | 3 |
|  | Столик журнальный | 1 |
|  | Кресло | 2 |
|  | Картина | 2 |
|  | Кулер с водой | 1 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Back - Office** |  |
|  | *Техническое оборудование* |  |
|  | Ноутбук | 3 |
|  | Принтер | 1 |
|  | Калькулятор | 3 |
|  | *Мебель и другое* |  |
|  | Стол | 3 |
|  | Стул | 3 |
|  | Корзина для мусора | 3 |

3.2 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

# Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

**Учебники и учебные пособия: Основные источники:**

Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебник для студ. СПО – 7-е изд, стер. – М.: ИЦ «Академия», 2019. -240с

# Интернет-ресурсы

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