бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский

колледж технологии и дизайна»

от 22.06.2023 г. № 514

от 31.05.2024 № 525

от 02.09.2024 № 649

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сторудников служб предприятий туризма и гостеприимства**

**ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг**

**ПМ. 03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (11695 Горничная)**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность: Гостиничные услуги

Вологда

2024

Рабочая программа учебной практики разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее – СПО) по Специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна».

Разработчик:

Соколова Т.А., мастер производственного обучения БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна».

Рассмотрено и рекомендовано к утверждению на заседании предметной цикловой комиссии БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна», Протокол № 11 от 13.06.2023, Протокол № 11 от 28.05. 2024, Протокол № 1 от 02.09.2024

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ** 6](#_Toc141470490)

[**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ** 14](#_Toc141470491)

[**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ** 28](#_Toc141470492)

[**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ** 31](#_Toc141470494)

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**1.1. Место учебной практики в структуре образовательной программы СПО**

Рабочая программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида деятельности (ВД):

предоставление гостиничных услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

ПК 3.1 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

ПК 3.2 Планирование, организация и контроль текущей деятельности бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения.

Профессиональные модули, входящие в профессиональный цикл:

ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сторудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПМ. 02 Предоставление гостиничных услуг.

ПМ. 03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (11695 Горничная).

**1.2. Цели и планируемые результаты освоения учебной практики**

1.2.1. Цели практики

Главная цель изучения учебной практики: освоение основных видов профессиональной деятельности - предоставление гостиничных услуг и соответствующих им общих и профессиональных компетенций.

1.2.2. Планируемые результаты освоения учебной практикив соответствии с ФГОС СПО

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессиональных модулей должен:

**ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сторудников служб предприятий туризма и гостеприимства.**

**Иметь практический опыт:**

− производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

− использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

− осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.

**Умения:**

− владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);

− взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;

− владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;

− владеть культурой межличностного общения.

**Знания:**

- Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства

- Основы трудового законодательства Российской Федерации;

- Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;

- Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;

- Оказывать первую помощь;

- Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;

- Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;

- Программное обеспечение деятельности туристских организаций;

- Этику делового общения;

- Основы делопроизводства.

**ПМ 02 Предоставление гостиничных услуг**

**Иметь практический опыт:**

- Оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному

комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

- Встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- Ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;

- Выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение;

- Информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- Приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;

- Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;

- Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения;

- Приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;

- Приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;

- Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;

- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- Контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

- Взаимодействия с отделами (службами) гостиничного комплекса;

- Управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);

- Подготовка отчетов о своей работе за смену;

- Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения:

-Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

-Информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

-Информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;

- Проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;

- Распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных;

- Планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;

- Формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;

- Координации и контроль деятельности департаментов (служб, отделов);

- Стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;

- Организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

**Умения:**

- Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;

- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов;

- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;

- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- 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 комплекса;

- Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;

- Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;

- Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме

- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

- Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного

комплекса или иного средства размещения

- Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного

комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

- Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

- Вести журнал передачи смены

**Знания:**

-Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг

-Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов

-Технологии организации процесса питания

-Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных

-Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала

- Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы

- Гостиничный маркетинг и технологии продаж

- Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения

- Специализированные 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 иных средствах размещения

- Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения

- Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме

- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

- Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения

- Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения

- Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения

- Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

- Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

- Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения

- Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения

- Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения

**ПМ 03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (11695 Горничная).**

**Иметь практический опыт:**

* Комплектование тележки для текущей уборки номерного фонда
* Проверка исправности и функционирования инвентаря/ оборудования в номерном фонде
* Комплектация номерного фонда расходными материалами
* Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде в соответствии со стандартами средства размещения
* Уборка ванной комнаты в номерном фонде
* Уборка спальни, комнат в номерном фонде
* Сдача в установленном порядке вещей гостя в стирку по его заявке
* Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде
* Проверка наличия и сохранности всех предметов в номерном фонде
* Составление и подача заявок в инженерно - техническую службу средства размещения
* Регистрация забытых и потерянных гостями (клиентами) вещей
* Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения
* Прием номера при выезде гостя

**Умения:**

* Подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, и другие возобновляемые материалы гостиничного номера
* Проводить текущую уборку номерного фонда согласно утвержденным процедурам и стандартам работы уборки средства размещения
* Осуществлять экипировку номерного фонда по стандартам средства размещения
* Проводить проверку рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номерного фонда
* Вести документацию по текущей уборке номерного фонда

- Соблюдать регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую уборке номерного фонда

**Знания:**

* Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения
* Правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда
* Правила обработки различных поверхностей номерного фонда
* Правила подбора и использования уборочного инвентаря
* Правила и методы текущей уборки номерного фонда
* Процедуры выезда гостя
* Правила проведения дезинфекции и дезинсекции номерного фонда
* Основы этики, эстетики и психологии обслуживания гостей при уборке номера
* Правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда
* Правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

- Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

Результатом освоения программы профессиональных модулей является овладение обучающимися видами профессиональной деятельности Предоставление гостиничных услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

ПК 2.4. Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг

ПК 3.1 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения

ПК 3.2 Планирование, организация и контроль текущей деятельности бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

**2.1. Структура учебной практика**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Коды**  **профессио-**  **нальных**  **и общих компе-**  **тенций** | **Наименование разделов профессионального модуля** | **Всего, час.** |
|
|
|
| **1** | **2** | **3** |
| *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.1.1-1.4* | ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сторудников служб предприятий туризма и гостеприимства. | **36** |
| *ОК.01-05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* | ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг. | **144** |
| *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-ПК.3.2* | ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (11695 Горничная). | **36** |
|  | **В т.ч. промежуточная аттестация - ДЗ** |  |
|  | **Всего** | **216** |

**2.2. Тематический план и содержание учебной практики**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование**  **разделов и тем** | | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** | | **Объем часов** | | | Формируемые общие и профессиональные компетенции |
|
| **ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сторудников служб предприятий туризма и гостеприимства.** | | | | | **36** | | |  |
| 1 | | Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства | 1.1Проведение инструктажа по прохождению практики: цели, задачи, структура отчета, инструктажа по охране труда, технике безопасности, противопожарной безопасности, электробезопасности.  1.2 Соблюдение правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей и туристов.  1.3 Ознакомление с должностными обязанностями и правами | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.1.1-1.4* |
| 1.4 Ознакомление с требованиями по организации рабочего места.  1.5 Изучение интерфейса и порядка использования  специализированного программного обеспечения. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.1.1-1.4* |
| 1.6 Изучение возможностей использования технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.1.1-1.4* |
| Анализ алгоритмов отслеживания и получения обратной связи от соответствующих служб.  Анализ и разработка плана целей деятельности служб | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.1.1-1.4* |
| 2 | | Тема 1.2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства | 1.1 Осуществление делопроизводства и документооборота  в сфере туризма и гостеприимства (устав и локальные нормативно-правовые акты предприятия сферы туризма и гостеприимства) | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.1.1-1.4* |
| 1.2 Анализ требований к составлению и оформлению деловых документов. Классификация и структура организационно- распорядительных документов.  1.3 Составление организационных и распорядительных  документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) предприятия туризма и гостеприимства | | 4 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.1.1-1.4* |
| 1.4 Анализ видов информационно-справочных документов  1.5 Составление информационно-справочных  документов | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.1.1-1.4* |
| 1.6 Составление и оформление штатного расписания и организационной структуры предприятия туризма и гостеприимства  1.7 Составление и оформление должностных инструкции  сотрудников предприятия туризма и гостеприимства. | | 4 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.1.1-1.4* |
| 1.8 Создание отчетов о деятельности  предприятия туризма и гостеприимства | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.1.1-1.4* |
| 3 | | Тема 1.3 Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий  туризма и гостеприимства | 1.1 Составление алгоритма организации и подготовки  процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.1.1-1.4* |
| 1.2 Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов | | 4 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.1.1-1.4* |
| 1.3 Составление алгоритмов и правил работы: рекламации, жалобы, претензии в сфере туризма и гостеприимства. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.1.1-1.4* |
| 1.4 Составление алгоритма подготовки к  обслуживанию и приему клиентов | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.1.1-1.4* |
| 1.5 Разбор и анализ решения различных ситуаций при расчете с клиентами  1.6 Отработка навыков владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет. | | 4 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.1.1-1.4* |
| Комплексные дифференцированный зачет по УП01 и ПП01 | | | |  | | | | *Оценка результатов выполнения работ по учебной практике* |
| **ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг.** | | | | **144** | | | |  |
| 1 | | Тема 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 1.1 Прохождение инструктажа по технике безопасности. 1.2 Ознакомление с требованиями по организации рабочего места службы приема и размещения | | 1 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09ПК.2.1-2.4* |
| 1.3 Определение видов потребностей, удовлетворяющие гостиничные услуги. | | 1 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 1.4 Особенности потребностей клиентов с ограниченными физическими возможностями. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 1.5 Описание методов измерения степени удовлетворения потребителей гостиничных услуг. | | 1 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 1.6 Проведение анализа целей путешествия. Указать рекомендации по совершенствованию организации гостиничной услуги. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 1.7 Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей. | | 3 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 1.8 Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. | | 4 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 1.9 Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей на иностранном языке. | | 4 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 1.10 Отработка навыков по решению проблемных ситуаций между службой приема и размещения и иностранным гостем. | | 4 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
|  | |  | **итого:** | | **22** | | |  |
| 2 | | Тема 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж | 2.1 Определение этапов процесса обслуживания гостей в гостиницах всех категорий. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 2.2 Применение программных комплексов бронирования гостиничных номеров. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 2.3 Описание процесса бронирования номеров. | | 1 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 2.4 Определение популярных программ бронирования. | | 1 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 2.5 Описание процесса приёма и регистрации, обслуживания VIP-гостей (должностные обязанности отдела бронировании, администратора, менеджера по связям с гостями, заполнение регистрационной карты). | | 4 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 2.6 Описание порядка постановки иностранных гостей на миграционном учете. | | 4 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 2.7 Определение особенностей регистрации иностранных граждан. Виза. Виды виз. Миграционная карта. Учет и срок пребывания. Инструктаж для иностранцев. | | 4 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 2.8 Анализ нормативно-правовых актов регулирующие договорные отношения в области туризма. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 2.9 Составление алгоритм-схемы подписания договора (контракта) на определенном этапе. Проведение сравнительного анализа туроператоров (предложение классов гостиничных комплексов, способы отправки туристов (гостей), цены и т.д.). | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 2.10 Обзор рынка туристических услуг в Вологодской области. Описание туристической индустрии (виды-назначения, оценка туризма в Вологодской области). | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 2.11 Описание структуры договорных связей по критерию круга участников и характера взаимодействия между ними. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 2.12 Описание отношений, возникающие между исполнителем гостиничных услуг и корпоративным клиентом по бронированию номера (места в номере) в гостинице. | | 1 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 2.13 Описание отношений, возникающие между гостиницей и системой бронирования по поводу бронирования номера (места в номере гостиницы). | | 1 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 2.14 Заполнение договора предоставления гостиничных услуг. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 2.15 Заполнение разрешения на поселение. Составление алгоритма поселения туристских групп. Оформление и подготовка счетов гостей. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 2.16 Расчет стоимости проживания в гостинице. Оформление квитанции на возврат денег. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 2.17 Заполнение образцов отчета посещения гостиницы (на выбор города Вологда или другого). Заполните анкет (Форма 1- Г) в соответствии с паспортом гостя. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
|  | |  | **итого:** | | **36** | | |  |
| 3 | | Тема 3. Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда | 3.1 Изучение стандартов обслуживания в гостинице. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 3.2 Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 3.3 Применение практических навыков супервайзера, координатора. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 3.4 Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания | | 4 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 3.5 Документальное оформление проведение приема и инвентаризации гостиничного белья. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 3.6 Контроль за проведением различных видов уборочных работ. Решение практических ситуаций. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
|  | |  | **итого:** | | **14** | | |  |
| 4 | | Тема 4. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж | 4.1 Изучение правила оформления документов на забытые вещи. Оформление документации на забытые вещи. Решение практических ситуаций. Алгоритм решения ситуаций с жалобами гостей. | | 3 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 4.2 Контроль сохранности предметов интерьера номеров. Решение практических ситуаций. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 4.3 Применение правил обслуживания при подаче блюд различными стилями. Описание последовательности подачи блюд различными стилями. Решение практических ситуаций. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 4.4 Применение методов и способов подачи блюд и напитков. Техника работы официантов | | 4 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 4.5 Оказание персональных и дополнительных услуг гостям. Решение практических ситуаций. | | 3 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 4.6 Алгоритм решения ситуаций с жалобами гостей | | 3 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 4.7 Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование. Решение практических ситуаций | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 4.8 Изучение услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки). Решение незапланированных ситуаций в процессе обслуживание гостей. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 4.9 Изучение правил оформления документации на хранение ценных вещей проживающих. Решение практических ситуаций. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 4.10 Изучение правил оформления актов при  возмещении ущерба или порчи личных вещей  гостей. Оформление актов при возмещении  ущерба или порчи личных вещей гостей  Решение практических ситуаций | | 3 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 4.11 Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Решение практических ситуаций | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 4.12 Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием. Ознакомление с правилами оформления актов на списание инвентаря и оборудования. Составление актов на списание инвентаря и оборудования | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
|  | |  | **итого:** | | **30** | | |  |
| 5 | | **Тема 5. Координация текущей деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостей** | 5.1 Ознакомление с правилами организации рабочего места службы бронирования. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 5.2 Специализированное программное обеспечение для гостиничного предприятия, рассмотрение особенностей работы интерфейса | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 5.3 Использование профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования, расписать виды и назначение технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа  и обеспечения бронирования. | | 3 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 5.4 Правила оформления бронирования с использованием телефона. Решение практических ситуаций. | | 3 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 5.5 Правила оформления бронирования с использованием Интернета и туроператора. Решение практических ситуаций. | | 3 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 5.6 Правила оформления бронирования через сайты отелей и системы интернет бронирования. Решение практических ситуаций. | | 3 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 5.7 Правила оформления индивидуального бронирования. Решение практических ситуаций. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 5.8 Рассмотреть правила предоставления гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 5.9 Правила оформления группового, от компаний и коллективного бронирования. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4*  *,* |
| 5.10 Правила внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 5.11 Правила и этикет предоставления гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 5.12 Изучение вариантов внесения дополнительной информации в заказ на бронирование. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
|  | |  | **итого:** | | **28** | | |  |
|  | | **Тема 6. Процесс поселения и выселения гостей** | 6.1 Изучение вариантов оформления счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 6.2 Изучение вариантов оформления бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 6.3 Рассмотрение правил отслеживания и проверки обновляющейся информации по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 6.4 Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 6.5 Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 6.6 Создание отчетов по бронированию | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
| 6.7 Отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб отеля. | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.2.1-2.4* |
|  | |  | **итого:** | | **14** | | |  |
|  | | Комплексные дифференцированный зачет по УП02 и ПП02 | | |  | | | *Оценка результатов выполнения работ по учебной практике* |
| **ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (11695 Горничная).** | | | | | **36** | | |  |
| 1 | | **Тема. 1 Организация работы горничной** | 1.1 Прохождение инструктажа по технике безопасности для горничной.  1.2 Соблюдение правил использования электрооборудования для уборки номерного фонда.  1.3 Соблюдение правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей. | | 1 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 1.4 Соблюдение требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.  1.5 Ознакомление с должностными обязанностями и правами горничной.  1.6 Ознакомление со стандартом обслуживания гостей: требования к внешнему виду горничной, выполнение работы в течение смены. | | 1 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 1.7 Соблюдение этики и этикета обслуживания гостей при уборке номера.  1.8 Отработка процесса входа горничной в номер | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 1.9 Составление классификации расходных материалов и их краткая характеристика  1.10 Описание видов уборочного инвентаря  1.11 Описание характеристик основного уборочного оборудования | |  | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 1.12 Составление алгоритма действий горничной в рабочую смену | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 1.13 Содержание бельевого хозяйства в гостинице.  1.14 Описание технологии уборки помещений общего пользования | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 2 | | **Тема 2. Комплектации уборочной тележки для различных видов уборки номерного фонда** | 2.1 Комплектация тележки в зависимости от вида уборки (текущая уборка, генеральная уборка, уборка после выезда гостей)  2.2. Использование уборочной тележки во время уборочных работ с соблюдением основных требований, предъявляемых к уборочным тележкам | | 3 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 2.3 Подбор моющих чистящих средств для разных видов поверхностей  2.4 Соблюдение правил использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда | | 3 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 2.5 Соблюдение правил подбора и использования уборочного инвентаря | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 3 | | **Тема 3. Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения** | 3.1 Ознакомление с табличками о просьбе гостей по проведению текущей уборки номера  3.2 Ведение документации по текущей уборке номерного фонда  3.3 Проведение текущей уборки спальни, комнат в номерном фонде.  3.4 Уборка ванной комнаты | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 3.5 Смена постельного белья и полотенец в номерном фонде  3.6 Составление текста обращения горничной к клиентам с просьбой бережного отношения к текстилю.  3.7 Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде  3.8 Комплектация номерного фонда расходными материалами | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 3.9 Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде  3.10 Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде  3.11 Выявление дефектов и поломок мебели в номерном фонде  3.12 Сдача вещей гостя в стирку, химчистку по его заявке  3.13 Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| **4** | | **Тема 4. Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей** | 4.1 Проверка наличия и сохранности имущества организации в номерном фонде  4.2 Описание вида работ при уборке номеров после выезда гостей  4.3 Проверка исправности и функционирования инвентаря, оборудования в номерном фонде  4.4 Проведение уборки спальни, комнат в номерном фонде после выезда гостей.  4.5 Уборка ванной комнаты | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 4.6 Смена текстиля – постельного белья, полотенец, халатов  4.7 Комплектация номерного фонда расходными материалами. 4.8 Контроль ассортимента мини-бара в номерном фонде | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 4.9 Порядок проверки качества уборочных работ, производимых горничной  4. 10 Описание действий горничной, при обнаружении забытых вещей в номере | | 1 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1* |
| 4.11 Разбор ситуаций «Ошибки персонала в процессе обслуживания гостей»  4.12 Прием номера при выезде гостя | | 2 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 4.13 Ведение документации по уборке номерного фонда после выезда гостей  4.14 Итоговая проверка соответствия качества текущей уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения | | 1 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 5 | | **Тема 5. Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения. Оформление заявок на устранение технических неисправностей в номере** | 5.1 Проведение генеральной уборки спальни, комнат в номерном фонде  5.2 Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой  5.3 Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой  5.4 Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда 5.5 Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда | | 1 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 5.6 Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде  5.7 Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде  5.8 Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения  5.9 Ведение документации по генеральной уборке номерного фонда | | 1 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 5.10 Составление бланка заявки на ремонт  5.11 Описание порядка устранения неисправностей в номерном фонде  5.12 Составление заявки на устранение технических неисправностей в номерном фонде  5.13 Составление акта о неисправности оборудования в номерном фонде гостиницы | | 1 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 5.14 Описание порядка действий дежурного по этажу в случае порчи имущества гостиницы гостем  5.15 Описание порядка проведения профилактических осмотров и технического обслуживания гостиниц  5.16 Разработка и оформление инструкции обслуживания для сторудников службы регистрации и размещения по действиям в нестандартных ситуациях | | 1 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1* |
| 5.17 Описание действий Администратора при нестандартных ситуациях связанных с техническими проблемами и неполадками  Решение нестандартных ситуаций | | 1 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 5.18 Составление технологической карты для горничной при обнаружении неисправностей и по их устранению Решение нестандартных ситуаций | | 1 | | | *ОК.01- 05,ОК.07, ОК.09*  *ПК.3.1-3.2* |
| 6 | | Комплексные дифференцированный зачет по УП03 и ПП03 | | | |  | *Оценка результатов выполнения работ по учебной практике* | |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**ПРАКТИКИ**

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация рабочей программы учебной практики требует наличия учебных мастерских: Мастерская «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»; Мастерская «Сервис на объектах гостеприимства «Горничная»*.*

Оборудование, в том числе цифровое, учебного кабинета указано в паспорте кабинета.

Реализация программы профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику.

**3.2. Информационное обеспечение реализации рабочей программы**

**Основные источники:**

1. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва: ИНФРА-М, 2022. (Источник: ЭБС Znanium.com)

2. Сервис в России и за рубежом: сетевой научный журнал. - Москва: Российский государственный университет туризма и сервиса, 2019. (Источник: ЭБС Znanium.com)

3. Можаева, Н. Г. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — Москва: ИНФРА-М, 2022.  (Источник: ЭБС Znanium.com)

4. Иванова, Н. С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство: учебное пособие / Н. С. Иванова. — Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2018. (Источник: ЭБС «Лань»)

5. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. Г. Иволга, К. Ю. Михайлова, Т. А. Радишаускас. — Ставрополь: СтГАУ, 2018. (Источник: ЭБС «Лань»)

**Дополнительная литература:**

1. Джум, Т. А. Современные формы обслуживания в ресторанном бизнесе: учебное пособие / Т. А. Джум, Г. М. Зайко. — Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2021. (Источник: ЭБС Znanium.com)

2.Кокшаров, А. А. Технология приготовления ресторанной продукции: учебное пособие / А. А. Кокшаров. — Кемерово: КемГУ, 2020. (Источник: ЭБС «Лань»)

3.Современное состояние ресторанного бизнеса: учебное пособие / Н. С. Родионова, В. М. Сидельников, Е. С. Попов, А. В. Богомолов. — Воронеж: ВГУИТ, 2018. (Источник: ЭБС «Лань»)

4.Сборник рецептур блюд и кулинарных изделий кухонь народов России для предприятий общественного питания: практическое руководство / под ред. проф. А. Т. Васюковой. - 4-е изд., стер. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. (Источник: ЭБС Znanium.com)

5.Быстров, С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов: учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2021. (Источник: ЭБС Znanium.com)

6.Кистанова Л.П., Чекулаева Н.Я. Немецкий язык: гостиничный и ресторанный бизнес: учебное пособие. – Сочи: РИЦ ФГБОУ ВО «СГУ», 2019. – 58с. (Источник: ЭБС «Лань»)

7.Кабанова, К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства: учебное пособие / К.В. Кабанова, Е.Н. Мотинова, В.В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2022. (Источник: ЭБС Znanium.com)

8.Кистанова, Л. П. Немецкий язык: гостиничный и ресторанный сервис. Deutsch für Hotellerie und Gastronomie : учебное пособие / Л. П. Кистанова, Н. Я. Чекулаева. — Сочи: СГУ, 2019. (Источник: ЭБС «Лань»)

9. Радовель, В. А. Английский язык в сфере услуг: учебное пособие / В.А. Радовель. — Москва: РИОР: ИНФРА-М, 2022. (Источник: ЭБС Znanium.com)

10. Анюшенкова, О. Н. Английский язык: гостиничное дело и общественное питание: учебник / О.Н. Анюшенкова. — Москва: ИНФРА-М, 2022. (Источник: ЭБС Znanium.com)

11.Васильева, М. М. Немецкий язык: туризм и гостиничное дело: учебник / М.М. Васильева, М.А. Васильева. — Москва: ИНФРА-М, 2021. (Источник: ЭБС Znanium.com)

**Нормативные документы:**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

**3.3. Основные образовательные технологии**

При реализации рабочей программы используются следующие современные педагогические технологии: проблемного обучения, технологии развития критического мышления, учебного проектирования (метод проектов) игровые технологии и технологии педагогической поддержки.

Допустимо применение дистанционных образовательных технологий. Использование информационных платформ позволяют осуществлять онлайн обучение, в результате которого могут быть рассмотрены как теоретические вопросы, так и вопросы практического содержания, связанные с закреплением учебного материала.

**3.4. Общие требования к организации образовательного процесса**

Для успешного освоения учебных практик по профессиональным модулям рекомендуется одновременное изучение студентами общепрофессиональных дисциплин: Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, Менеджмент в туризме и гостеприимстве, Психология делового общения и конфликтология, Организация туристической индустрии.

Реализация учебной практики проводится рассредоточено и концентрированно.

Обязательным условием допуска к учебной практике в рамках профессиональных модулей ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности сторудников служб предприятий туризма и гостеприимства, ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг, ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников (11695 Горничная)является освоение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

Учебная практика проводится в учебных мастерских.

Контроль освоения учебных практик предусматривает различные формы: текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости подразумевает устные опросы, контроль самостоятельной работы студентов, отчеты по выполнению практических работ. Промежуточная аттестация запланирована в каждом профессиональном модуле в форме дифференцированного зачета, включающего вопросы каждого раздела профессионального модуля.

# 3.5. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, в том числе из числа руководителей и сторудников организаций, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в ФГОС СПО (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее трех лет).

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

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации не реже одного раза в три года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в ФГОС СПО, а также в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия полученных компетенций требованиям к квалификации педагогического работника.

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ   
ПРАКТИКИ**

Текущий контроль и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с «Положением о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна».

Промежуточная аттестация осуществляется с целью проверки степени и качества усвоения материала по результатам изучения содержания профессионального модуля в форме дифференцированного зачёта.

Для текущего контроля и промежуточной аттестации создан фонд оценочных средств (ФОС). ФОС включает в себя материалы текущего контроля и материалы к промежуточной аттестации предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям оценки результатов подготовки.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля*[[1]](#footnote-1)* | Критерии оценки | Методы оценки |
| ПК. 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Планирует текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Тестирование; решение ситуационных задач; собеседование; практическая работа; виды работ на практике.  Текущий контроль: оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике |
| ПК. 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Организует текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Тестирование; решение ситуационных задач; собеседование; практическая работа; виды работ на практике.  Текущий контроль: оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике |
| ПК. 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Координирует и контролирует деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Тестирование; решение ситуационных задач; собеседование; практическая работа; виды работ на практике.  Текущий контроль: оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике |
| ПК. 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги | Осуществляет расчеты с потребителями за предоставленные услуги | Тестирование; решение ситуационных задач; собеседование; практическая работа; виды работ на практике. Текущий контроль: оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике |
| ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей | Организует и осуществляет прием и размещение гостей | Тестирование; решение ситуационных задач; собеседование; практическая работа; виды работ на практике. Текущий контроль: оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике |
| ПК 2.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия | Организует и осуществляет эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия | Тестирование; решение ситуационных задач; собеседование; практическая работа; виды работ на практике. Текущий контроль: оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике |
| ПК 2.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг | Организует и осуществляет бронирование и продажу гостиничных услуг | Тестирование; решение ситуационных задач; собеседование; практическая работа; виды работ на практике. Текущий контроль: оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике |
| ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг | Выполняет санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг | Тестирование; решение ситуационных задач; собеседование; практическая работа; виды работ на практике. Текущий контроль: оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике |
| ПК 3.1 Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения | Демонстрирует навыки выполнения различных видов уборки помещений в гостинице | Текущий контроль оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике |
| ПК 3.2 Планирование, организация и контроль текущей деятельности бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения | Планирует и контролирует текущую деятельность бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения | Текущий контроль: оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Выбирает способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Решение ситуационных задач; собеседование; практическая работа; виды работ на практике; тестирование. Текущий контроль: оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Использует современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике |
| ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Планирует и реализует собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Решение ситуационных задач; собеседование; практическая работа; виды работ на практике; тестирование. Текущий контроль оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике |
| ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | Эффективно взаимодействует и работает в коллективе и команде | Оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике |
| ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | Оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике |
| ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Содействует сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Решение ситуационных задач; собеседование; практическая работа; виды работ на практике; тестирование. Текущий контроль: оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике |
| ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Пользуется профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Оценка в процессе выполнения практических заданий на учебной практике |

1. [↑](#footnote-ref-1)