

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Уральский политехнический колледж»

РАССМОТРЕНО
На заседании методического совета
«06» 05 2024 г.
№ протокола «14»

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНПОО УРПК
Миннихметов Р.Р.
«06» 05 2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
МДК.04.01 УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СОТРУДНИКОВ
СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА
по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Рабочая программа учебного модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Организация-разработчик: АНПОО «Уральский политехнический колледж»

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА».....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА».....	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА».....	8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА».....	9

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ МДК «УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА»

1.1. Область применения программы

Программа учебного модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебный модуль «Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса» подготовлен на основе существующей нормативно-правовой базы и предназначена для реализации государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников профессионального образования.

Учебный модуль «Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса» тесно связан с «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов)», «Соблюдение норм этики делового общения».

1.2. Место модуля в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебный модуль «Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса» является междисциплинарным курсом МДК.04.01. в структуре профессиональной образовательной программы и входит в профессиональный модуль ПМ.04 Предоставление гостиничных услуг.

1.3. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения модуля

Общие компетенции (ОК), включающие в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Понимать и анализировать вопросы ценностно-мотивационной сферы.

ОК 3. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, в том числе ситуациях риска, и нести за них ответственность.

ОК 5. Проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных ситуациях, предупреждать и разрешать конфликты в процессе профессиональной деятельности.

ОК 6. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 7. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 8. Правильно строить отношения с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий.

ОК 9. Устанавливать психологический контакт с окружающими.

ОК 10. Адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности.

ОК 11. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 12. Выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета.

ОК 13. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению, уважительно относиться к праву и закону.

ОК 14. Организовывать свою жизнь в соответствии с социально значимыми представлениями о здоровом образе жизни, поддерживать должный уровень физической подготовленности, необходимый для социальной и профессиональной деятельности.

Профессиональные компетенции (ПК), включающие в себя способность:

ПК 4.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 4.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 4.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

ПК 4.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования предоставлению гостиничных услуг

Личностных результатов освоения программы воспитания (ЛР):

ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства

ЛР 14 Осознающий необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности

ЛР 15 Демонстрирующий готовность поддерживать партнерские отношения с коллегами, работать в команде

ЛР 16 Выполняющий трудовые функции в сфере туризма и гостеприимства

ЛР 17 Демонстрирующий готовность к эффективной деятельности в рамках выбранной профессии, обладающий наличием трудовых навыков

ЛР 18 Соблюдающий этические нормы общения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен иметь **практический опыт** в:

- Оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов).

уметь:

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, 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;

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

знать:

- законодательство российской федерации о предоставлении гостиничных услуг;

- основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов;

- основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;

- 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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК «УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА»

2.1. Объем учебного модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	108
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	20
Курсовая работа	30
Практические занятия	20
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	38

2.2. Тематический план и содержание МДК «Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<p align="center">Тема 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p>	<p>Структура службы эксплуатации номерного фонда. Состав, основные функции. Основные технологические документы, оформляемые в службе номерного фонда: виды назначения, особенности оформления. Персонал номерного фонда. Задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ, правила поведения в нестандартных ситуациях. Методика определения численности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Нормы расхода чистящих и моющих средств. Оказание первой помощи. Правила пожарной безопасности. Правила эвакуации. Контроль за соблюдением мер безопасности при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем. Контроль за технологией обращения с жидкими, порошкообразными и гелеобразными чистящими и моющими средствами. Внутрифирменные стандарты обслуживания гостей. Деловое общение. Этика и этикет. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами. Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре. Оформление технологических документов службы номерного фонда.</p>	<p align="center">10</p>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</p>
<p align="center">Тема 2. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</p>	<p>Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы бронирования и продаж в цикле обслуживания гостей. Службы бронирования и продаж: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности гостиницы. Сотрудники службы бронирования и продаж: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы службы. Ознакомление с организацией рабочего места службы бронирования и продаж. Речевые стандарты при бронировании и продажах. Организация и ведение переговорного процесса. Понятие, цели, виды переговоров. Особенности переговоров по телефону, этикет телефонных переговоров. Письменная коммуникация. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Понятие клиентоориентированности. Создание благоприятного настроения (гудвилл). Работа с рекламациями и отзывами потребителей. Психологические модели потребительских мотиваций. Типы покупательских мотиваций и решений. Служба бронирования. Структура. Персонал. Процедура бронирования. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с процедурой бронирования.</p>	<p align="center">30</p>	<p>ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9</p>

	<p>Способы бронирования. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на бронирование. Подтверждения при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды отказов от бронирования. Аннуляция при гарантированном и негарантированном бронировании. Виды оплаты бронирования Автоматизированные системы управления в гостиницах. Рынок автоматизированных систем управления. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Заполнение бланков бронирования на иностранном языке. Профессиональные термины и аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. Коммуникация с гостями в процессе приема, регистрации, размещения и выписки на английском языке Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с иностранными гостями. Ведение переписки, служебной документации и коммуникаций на иностранном языке при взаимодействии с руководством и коллегами из других гостиниц международной гостиничной цепи. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании. Ошибки оператора по бронированию. Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора. Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования. Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ Групповое бронирование с использованием профессиональных программ Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях. Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещения и выписки на английском языке</p>		
Самостоятельная работа		38	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Курсовая работа		30	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 9
Всего		108	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МДК «Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса»

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация программы модуля требует наличия учебного кабинета по **Профессиональным дисциплинам**.

Оборудование учебного кабинета: посадочные места по количеству обучаемых, рабочее место преподавателя, комплект нормативной документации, наглядные пособия, плакаты, стенды, макеты.

Технические средства обучения: компьютер, мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Сулейманова, Г. В. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие / Г. В. Сулейманова ; М-во образ. и науки России, Казан. нац. ис-след. технол. ун-т. - Казань : Изд-во КНИТУ, 2024. - 251 с. - ISBN 978-5-7882-1796-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2119539> – Режим доступа: по подписке.
2. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен ; ИНФРА-М, 2024. — 204 с. - ISBN 978-5-9558-0209-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2079683> – Режим доступа: по подписке..

Дополнительные источники:

1. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. профессора Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 383 с. - ISBN 978-5-16-019279-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2086804> – Режим доступа: по подписке.
2. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 567 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072191. - ISBN 978-5-16-015973-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2105785> – Режим доступа: по подписке.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ МДК «УПРАВЛЕНИЕ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБ, ОТДЕЛОВ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА»

Контроль и оценка результатов освоения модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устного опроса, при проведении зачета, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 4.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	<ul style="list-style-type: none"> - планирует деятельность службы приема и размещения; - оценивает и планирует потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале 	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ.</p> <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
ПК 4.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	<ul style="list-style-type: none"> - организует деятельность службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы; - проводит вводный и текущий инструктаж подчиненных; - распределяет обязанности и определяет степени ответственности подчиненных; - координирует деятельность подчиненных; - взаимодействует со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса; - управляет конфликтными ситуациями в службе приема и размещения. 	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ.</p> <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
ПК 4.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	<ul style="list-style-type: none"> - контролирует выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; стимулирует подчиненных и реализует меры по обеспечению их лояльности; - организует контролирует соблюдение требований охраны труда на рабочем месте. 	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ.</p> <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>

ПК 4.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования предоставления гостиничных услуг	выполняет санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг	Устный опрос, зачет Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ
---	--	---