

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Уральский политехнический колледж»

РАССМОТРЕНО
На заседании методического совета
«08» 08 2023 г.
№ протокола «1»



УТВЕРЖДАЮ
Директор АНОО УРПК
Миннихметов Р.Р.
«08» 08 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.04 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Рабочая программа профессионального 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»

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.04 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», квалификации специалист по туризму и гостеприимству.

Результатом освоения программы профессионального модуля является владение обучающимися вида профессиональной деятельности «Предоставление гостиничных услуг», в том числе профессиональными (ПК) и общих компетенций (ОК):

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.

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

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

иметь практический опыт:

- 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); контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда; взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса; управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах); информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;;

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;
- 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;

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;
- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- 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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПМ.04 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)			Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося		Самостоятельная работа обучающегося, часов	Учебная, часов	Производственная, часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов			
1	2	3	4	5	6	7	8
ПК 4.1-4.2	МДК.04.01. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	78	20	20	38		
ПК 4.1-4.2	МДК.04.02. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов)	58	18	18	22		
ПК 4.1-4.2	МДК.04.03. Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	62	10	24	28		
	Учебная практика	–				–	
	Производственная практика	144					144
	Всего:	342	48	62	88		144

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПМ.04 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы профессионального модуля требует наличия кабинета «Туризм и гостеприимство».

Оборудование учебного кабинета: рабочие места студентов и преподавателя

Выполнение обучающимися практических работ, включая как обязательный компонент практические задания: использование персональных компьютеров;

Технические средства обучения: персональный компьютер, телевизор, видеомэгафон, DVD-плеер.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Нормативные документы

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

2. 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. "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: Федеральный закон РФ от 24.11.1996 N 132-ФЗ (пос.редакции.)// СЗ РФ. 1996, № 49.

Основная литература

1. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — DOI 10.12737/6085. - ISBN 978-5-16-019555-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2127009> – Режим доступа: по подписке.

2. Чаплина, А. Н. Стратегическое развитие предприятий гостиничных услуг на основе репутационного потенциала: Монография / Чаплина А.Н., Герасимова Е.А., Шатрова А.П. - Красноярск:СФУ, 2023. - 160 с.: ISBN 978-5-7638-3480-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/967021> – Режим доступа: по подписке.

3. Ушаков, Р. Н. Маркетинговая деятельность как фактор достижения конкурентных преимуществ на рынке гостиничных услуг: Диссертация / Ушаков Р.Н. - Москва :НИЦ ИНФРА-М, 2023. - 177 с.ISBN 978-5-16-104889-4 (online). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/872564> – Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

1. Современное состояние рынка гостиничных услуг Красноярского края : монография / Т.Л. Камоза, Ю.Ю. Сулова, Т.Н. Сафронова [и др.]. - Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2023. - 172 с. - ISBN 978-5-7638-3846-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1031795> – Режим доступа: по подписке.

2. Законодательство в сфере туризма: Правила предоставления гостиничных услуг, классификация гостиниц, национальные стандарты в области гостиничного сервиса в Российской Федерации : правила / . - Москва : Финансы и статистика, 2023. - 112 с. - ISBN 978-5-00184-100-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2124316> – Режим доступа: по подписке.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. СПС «Консультант-плюс» www.consultant.ru

2. СПС «Гарант» www.garant.ru

3. Свод законов Российской империи www.academic.ru

4. Электронные Интернет - библиотеки (готовая html - программа) www.reee

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Профессиональный модуль ПМ.04 Предоставление гостиничных услуг относится к виду предоставления экскурсионных услуг в рамках профессионального цикла. Программа к

данному профессиональному модулю является частью основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство предназначена для реализации ФГОС СПО. ПМ.04 имеет логическую завершенность по отношению к заданным ФГОС результатам образования и предназначен для формирования общих и профессиональных компетенций. Важнейшей задачей изучения данного профессионального модуля является формирование практического опыта, знаний и умений работы в сфере Туризма и гостеприимства в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов. Раскрытие содержания программы модуля и его изучения предусматривает три этапа:

- Первый этап - аудиторная работа студентов под руководством преподавателя на лекционных занятиях и практических занятиях.

При освоении программы ПМ.04. опора и междисциплинарная связь идет на следующие общепрофессиональные дисциплины - «Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса», «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов)», «Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения».

- Второй этап - учебная практика студента в ходе, которой прослеживается связь теоретических знаний и практических умений.

- Третий этап - самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная внеаудиторная работа обеспечивает подготовку студента к текущим аудиторным занятиям и практическим занятиям дисциплины. Результаты этой подготовки проявляются в активности студента на занятиях и в качестве выполненных практических работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа включает следующие виды работ:

1. выполнение домашнего задания к занятию;
2. выполнение домашней контрольной работы (решение задач, выполнение упражнений);
3. изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы);
4. практикум по учебной дисциплине с использованием информационно-правовых систем;
5. подготовка к практическим занятиям;
6. подготовка к зачету.

При работе над выполнением индивидуальных заданий обучающимся оказываются консультации.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация ППССЗ по специальности обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля).

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: высшее профессиональное образование и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ.04 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	– распознавание и понимание сущности и социальной значимости профессии юриста в сфере профессиональной деятельности; – проявление устойчивого интереса к профессии юриста в сфере профессиональной деятельности
ОК 2. Понимать и анализировать вопросы ценностно-мотивационной сферы	– понимание вопросов ценностно-мотивационной сферы; – адекватность анализа вопросов ценностно-мотивационной сферы
ОК 3. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- эффективность планировании и организации профессиональной деятельности; - адекватность выбора типовых методов и способов выполнения профессиональных задач; - оценка эффективности и качества выбранных типовых методов и способов выполнения профессиональных задач
ОК 4. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, в том числе ситуациях риска, и нести за них ответственность	– актуальность и оптимальность принятия решений 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	– проявление психологической устойчивости в сложных и экстремальных ситуациях, способность эффективного предупреждения и разрешения конфликтов в процессе профессиональной деятельности
ОК 6. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– оптимальность поиска необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития, информации
ОК 7. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– адекватность, применения средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности

ОК 8. Правильно строить отношения с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий	- толерантность поведения в рабочем коллективе; - использование в профессиональной деятельности приемов и способов взаимодействия с коллегами, с различными категориями граждан, в том числе с представителями различных национальностей и конфессий с учетом существующих в обществе норм морали и этики
ОК 9. Устанавливать психологический контакт с окружающими	– установление оптимального психологического контакта с окружающими
ОК 10. Адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности	– эффективность адаптации к меняющимся условиям профессиональной деятельности
ОК 11. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– оптимальность выполнения задач 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	– эффективность выполнения профессиональных задач в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета
ОК 13. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению, уважительно относиться к праву и закону	– проявление нетерпимости 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	– оптимальность организации жизни в соответствии с социально значимыми представлениями о здоровом образе жизни, поддерживать должный уровень физической подготовленности, необходимый для социальной и профессиональной деятельности

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	- планирует деятельность службы приема и размещения; - оценивает и планирует потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

<p>ПК 4.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия</p>	<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. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ПК 4.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг</p>	<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. Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ПК 4.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>выполняет санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг</p>	<p>Устный опрос, зачет Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ</p>