

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Краснодарского края

«КРАСНОДАРСКИЙ ТОРГОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.04 Предоставление сервиса на объектах туризма и гостеприимства

для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Дополнительный профессиональный блок

2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.04 Предоставление сервиса на объектах туризма и гостеприимства

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить вид деятельности «Предоставление сервиса на объектах туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций, сформированных по запросу работодателя(ей)
ВД 1	Предоставление сервиса на объектах туризма и гостеприимства
ПК 4.1	Осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ПК 4.2	Осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами
ПК 4.3	Осуществлять координацию работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
ПК 4.4	Применение современных цифровых технологий в деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	Н.4.1.01	Планировать потребности департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах
	Н.4.1.02	Формировать систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса
	Н.4.2.01	Планировать проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам
	Н.4.2.02	Разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон
	Н. 4.3.01	Распределять задания между сотрудниками службы приема и размещения в зависимости от их умений и компетенций, определение их степени ответственности

	Н. 4.3.02	Координировать и контролировать выполнение сотрудниками службы приема и размещения производственных заданий
	Н. 4.4.01	Использовать специализированное программное обеспечение в работе департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
Уметь	У.4.1.01	Осуществлять координацию и контроль эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	У.4.1.02	Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе
	У. 4.2.01	Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
	У. 4.2.02	Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников
	У. 4.3.01	Разрабатывать текущие и оперативные планы работ сотрудников службы приема и размещения
	У. 4.3.02	Распределять работу между сотрудниками службы приема и размещения, координировать ее и ставить им производственные задачи
	У. 4.3.03	Инструктировать сотрудников службы приема и размещения на рабочих местах по вопросам современных правил, стандартов обслуживания гостей
	У. 4.4.01	Пользоваться компьютерами и программным обеспечением в работе департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	У. 4.4.02	Использовать специализированное оборудование с программным управлением в работе службы приема и размещения
Знать	З. 4.1.01	Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения
	З. 4.1.02	Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций
	З. 4.2.01	Теория мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
	З. 4.2.02	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
	З. 4.3.01	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения
	З. 4.3.02	Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения

	3. 4.3.03	Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения
	3. 4.4.01	Специализированное программное обеспечение в сфере гостеприимства
	3. 4.4.02	Виды и принципы работы специализированного оборудования с программным управлением в сфере гостеприимства

1.2.Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего – 192 часов;

в том числе в форме практической подготовки – 126 часов;

Из них на освоение МДК – 114 часов;

в том числе самостоятельная работа - 2 часа;

практики, в том числе учебная - 36 часов;

производственная - 36 часов;

Промежуточная аттестация - 6 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе				Учебная	Производственная
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Промежуточная							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 4.1, ПК 4.2, ПК 4.3, ПК 4.4 ОК 01, ОК 03, ОК. 04 КК.01, КК. 02, КК.03	Раздел 1. Предоставление сервиса на объектах туризма и гостеприимства	114	54	114	54		2	6		
	Учебная практика	36	36						36	
	Производственная практика	36	36							36
	Промежуточная аттестация	6						6		
	Всего:	192	126	108	54		2	12	36	36

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч	Код ПК, ОК	Код Н/У/З
1	2	3	4	5
Раздел 1. Предоставление сервиса на объектах туризма и гостеприимства		192/126		
МДК.01.01 Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		36/18		
Тема 1.1 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Содержание	18/8	ПК 4.1 ОК 01, ОК 03 КК.01, КК.03	З 4.1.01 З 4.1.02 У 4.1.01 У 4.1.02 Н 4.1.01 Н 4.1.02
	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. 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.	10		
	В том числе практических занятий работ	8		
	Практическая работа № 1. Провести оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	2		
	Практическая работа № 2. Планирование потребности департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах	2		
Практическая работа № 3. Решение ситуационных задач по отработке навыков деловых и межличностных коммуникаций	2			

	Практическая работа № 4. Решение ситуационных задач по отработке навыков деловых и межличностных коммуникаций	2		
Тема 1.2 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	Содержание	18/10	ПК 4.2 ОК 01, ОК 03 КК.01, КК.03	З 4.2.01 З 4.2.02 У 4.2.01 У 4.2.02 Н 4.2.01 Н 4.2.02
	Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций. Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур	8		
	В том числе практических занятий работ	10		
	Практическая работа № 5 Разрешение проблемный ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон	2		
	Практическая работа № 6 Протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников	2		
	Практическая работа № 7 Подбор методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур	2		
	Практическая работа № 8 Подбор методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур	2		
	Практическая работа № 9 Разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон	2		
МДК.01.02 Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения		36/18		
Тема 2.1 Деятельность службы приема и размещения гостиничного комплекса или	Содержание	36	ПК 4.3 ОК 01, ОК 04 КК.01, КК 02, КК.03	З 4.3.01 З 4.3.02 З 4.3.03 У 4.3.01 У 4.3.02 У 4.3.03
	Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения. Основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных в гостиницах и иных средствах размещения.			

иного средства размещения	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. Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения. Основы межличностного и делового общения. Требования охраны труда. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Виды инструктажей в гостиничном комплексе Стандарты и корпоративная культура (регламент, скрипт) обслуживания службы приема и размещения. Взаимодействие с другими службами/отделами гостиничного комплекса. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных.			Н 4.3.01 Н 4.3.02
	В том числе практических занятий работ	6		
	Практическая работа № 5 Разработка текущего и оперативного планов работ сотрудников службы приема и размещения	2	ПК 4.2 ОК 01,	З 4.3.01 З 4.3.02
	Практическая работа № 6 Решение ситуационных задач по распределению работы между сотрудниками службы приема и размещения	2	ОК 04 КК.01, КК 02, КК.03	З 4.3.03 У 4.3.01 У 4.3.02
	Практическая работа № 7 Проведение инструктажей сотрудников службы приема и размещения	2		У 4.3.03 Н 4.3.01 Н 4.3.02
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 1. Разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса	2			
МДК.01.03 Предоставление сервиса на объектах туризма и гостеприимства с использованием цифровых технологий	36/18			

Тема 3.1 Специализированные программы и оборудование в гостиничном комплексе	Содержание	36	ПК 4.4 ОК 01, ОК 04 КК.01, КК 02, КК.03	З 4.4.01 З 4.4.02 У 4.4.01 У 4.4.02 Н 4.4.01
	Классификация и структура автоматизированных информационных систем в сфере гостеприимства. Виды профессиональных автоматизированных систем в предприятиях гостеприимства. Значение, цели и задачи автоматизации предприятия сферы гостеприимства. Характеристика основных программ на объектах сервиса и гостеприимства. Использование стандартных (офисных) программ в организации работы предприятий сервиса и гостеприимства			
	В том числе практических занятий работ	12		
	Практическая работа № 8 Анализ современных автоматизированных программ на объектах в сфере гостеприимства.	2	ПК 4.4 ОК 01, ОК 04 КК.01, КК 02, КК.03	З 4.4.01 З 4.4.02 У 4.4.01 У 4.4.02 Н 4.4.01
	Практическая работа № 9 Оформление заявки в АСУ	2		
	Практическая работа № 10 Оформление документов в EXCEL, MS Word и др.	2		
	Практическая работа № 11 Составление алгоритма работы АСУ/ ПО индустрии гостеприимства	2		
	Практическая работа № 12 Составление алгоритма работы в АСУ/ПО индустрии гостеприимства	2		
Практическая работа № 13 Составление делового письма	2			
Учебная практика Виды работ Осуществление координации и контроля эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Осуществление взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами. Разработка текущего и оперативного планов работы сотрудников службы приема и размещения. Распределение работы между сотрудниками службы приема и размещения	36		Н.4.1.01 Н.4.1.02 Н.4.2.01 Н.4.2.02 Н. 4.3.01 Н. 4.3.02 Н. 4.4.01 У.4.1.01 У.4.1.02	

Использование специализированного оборудования с программным управлением в работе службы приема и размещения			У. 4.2.01 У. 4.2.02 У. 4.3.01 У. 4.3.02 У. 4.3.03 У. 4.4.01 У. 4.4.02
Производственная практика Виды работ Планирование потребности департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах Планирование проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта заинтересованным сторонам Осуществление координации работы сотрудников службы приема и размещения Применение современных цифровых технологий в деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	36		Н.4.1.01 Н.4.1.02 Н.4.2.01 Н.4.2.02 Н. 4.3.01 Н. 4.3.02 Н. 4.4.01 У.4.1.01 У.4.1.02 У. 4.2.01 У. 4.2.02 У. 4.3.01 У. 4.3.02 У. 4.3.03 У. 4.4.01 У. 4.4.02
Промежуточная аттестация	12		
Всего	192/126		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет Информационных технологий в профессиональной деятельности и мастерская Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования, оснащенные оборудованием: доской учебной, рабочим местом преподавателя, столами, стульями (по числу обучающихся), шкафами для хранения муляжей (инвентаря), раздаточного дидактического материала; техническими средствами: компьютером, мультимедийным проектором; наглядными пособиями (плакатами, DVD фильмами, мультимедийными пособиями).

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 образовательной программы по профессии/специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен другими изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>

Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>

Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>

Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>

Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>

Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>

Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>

Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>

Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>

Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021)

Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>

3.2.3. Дополнительные источники

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».
4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ
ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 4.1 Осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Организация управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 4.2 Осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	Организация взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 4.3 Осуществлять координацию работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Координация работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 4.4 Применение современных цифровых технологий в деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Применять современных цифровых технологий в деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике