

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПРОМЫШЛЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»**

ИНЖЕНЕРНАЯ ШКОЛА ОДЕЖДЫ

(Наименование колледжа)

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор,
проректор по учебной работе

_____ А.Е. Рудин

«30» _____ 06 _____ 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

МДК.05.01

(Индекс дисциплины)

**Организация обслуживания в гостиницах и туристических
комплексах**

(Наименование дисциплины)

Цикловая комиссия: Общепрофессиональных дисциплин

Специальность: 43.02.11 Гостиничный сервис

Квалификация: Менеджер

Программа подготовки: Базовая

План учебного процесса

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	Максимальная учебная нагрузка	222		
	Обязательные учебные занятия	168		
	Лекции, уроки	98		
	Практические занятия, семинары	70		
	Лабораторные занятия			
	Курсовой проект (работа)			
	Самостоятельная работа (в т.ч. консультации)	54 (16)		
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен			
	Дифференцированный зачет			
	Контрольная работа	3,4		
	Курсовой проект (работа)			

**Санкт-Петербург
2020**

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по соответствующей специальности

и на основании учебного плана № 20-02-1-28, 19-02-1-28

1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре ППССЗ

Самостоятельная Обязательная Общий гуманитарный и социально-экономический учебный цикл
Часть модуля Вариативная Математический и общий естественнонаучный учебный цикл
Профессиональный учебный цикл

Профессиональный модуль:

ПМ. 05

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих
(Индекс модуля) (Наименование профессионального модуля)

1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающегося в области организации обслуживания в гостиницах и туристических комплексах

1.3. Задачи дисциплины

- Дать представление о требованиях, предъявляемых к гостиницам разных категорий.
- Сформировать умения, связанные с использованием обслуживания гостей, необходимые для практической квалифицированной профессиональной деятельности в качестве менеджера на предприятиях сферы гостеприимства.

1.4. Компетенции, формируемые у обучающегося в процессе освоения дисциплины

Общекультурные: (ОК)

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Профессиональные: (ПК)

- ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
- ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.
- ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.
- ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.
- ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.
- ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.
- ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.
- ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.
- ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).
- ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.
- ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.
- ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

- ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.
ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.
ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

1.5. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Иметь практический опыт:
- 1) приема заказов на бронирование от потребителей (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 2) выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 3) информирования потребителя о бронировании (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 4) приема, регистрации и размещения гостей (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
 - 5) предоставления информации гостям об услугах в гостинице (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
 - 6) участия в заключении договоров об оказании гостиничных услуг (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
 - 7) контроля оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
 - 8) подготовки счетов и организации отъезда гостей (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
 - 9) проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
 - 10) организации и контроля работы персонала хозяйственной службы (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
 - 11) предоставления услуги питания в номерах (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
 - 12) оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
 - 13) изучения и анализа потребностей потребителей гостиничного продукта, подбора соответствующего им гостиничного продукта (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
 - 14) разработки практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
 - 15) выявления конкурентоспособности гостиничного продукта и организации (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
 - 16) участия в разработке комплекса маркетинга (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- Уметь:
- 1) организовывать рабочее место службы бронирования (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 2) оформлять и составлять различные виды заявок и бланков (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 3) вести учет и хранение отчетных данных (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 4) владеть технологией ведения телефонных переговоров (ОК1-9, ПК 1.1-1.3); аннулировать бронирование (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 5) консультировать потребителей о применяемых способах бронирования (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 6) осуществлять гарантирование бронирования различными методами (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 7) использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы для приема заказа и обеспечения бронирования (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 8) организовывать рабочее место службы приема и размещения (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
 - 9) регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан) (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
 - 10) информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
 - 11) готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
 - 12) контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору) (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
 - 13) оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
 - 14) поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих) (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
 - 15) составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);

- 16) выполнять обязанности ночного портье (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
- 17) организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 18) оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 19) организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 20) контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 21) комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 22) осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 23) проводить инвентаризацию сохранности оборудования гостиницы и заполнять инвентаризационные ведомости (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 24) составлять акты на списание инвентаря и оборудование и обеспечивать соблюдение техники безопасности и охраны труда при работе с ним (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 25) предоставлять услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 26) выявлять, анализировать и формировать спрос на гостиничные услуги; проводить сегментацию рынка (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- 27) разрабатывать гостиничный продукт в соответствии с запросами потребителей, определять его характеристики и оптимальную номенклатуру услуг (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- 28) оценивать эффективность сбытовой политики (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- 29) выбирать средства распространения рекламы и определять их эффективность (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- 30) формулировать содержание рекламных материалов (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- 31) собирать и анализировать информацию о ценах (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);

- Знать:
- 1) правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - организацию службы бронирования (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 2) виды и способы бронирования (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 3) виды заявок по бронированию и действия по ним (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 4) последовательность и технологию резервирования мест в гостинице (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 5) состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для приема заказов (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 6) правила заполнения бланков бронирования для индивидуалов, компаний, турагентств и операторов (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 7) особенности и методы гарантированного и негарантированного бронирования (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 8) правила аннулирования бронирования (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 9) правила ведения телефонных переговоров и поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 10) состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования (ОК1-9, ПК 1.1-1.3);
 - 11) нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
 - 12) организацию службы приема и размещения (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
 - 13) стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей; правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
 - 14) юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
 - 15) основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);

- 16) виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
- 17) правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
- 18) виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- 19) основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
- 20) принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
- 21) правила работы с информационной базой данных гостиницы (ОК1-9, ПК 2.1-2.6);
- 22) порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 23) правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 24) виды "комплиментов", персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 25) порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 26) принципы и технологии организации досуга и отдыха (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 27) порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих; правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 28) правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков; особенности обслуживания room-service (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 29) правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 30) правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 31) правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 32) правила обращения с магнитными ключами (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 33) правила организации хранения ценностей проживающих (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 34) правила заполнения документации на хранение личных вещей проживающих в гостинице (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 35) правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4);
- 36) состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- 37) гостиничный продукт: характерные особенности, методы формирования; особенности жизненного цикла гостиничного продукта: этапы, маркетинговые мероприятия (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- 38) потребности, удовлетворяемые гостиничным продуктом (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- 39) методы изучения и анализа предпочтений потребителя (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- 40) потребителей гостиничного продукта, особенности их поведения (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- 41) последовательность маркетинговых мероприятий при освоении сегмента рынка и позиционировании гостиничного продукта (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- 42) формирование и управление номенклатурой услуг в гостинице (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- 43) особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- 44) специфику ценовой политики гостиницы, факторы, влияющие на ее формирование, систему скидок и надбавок (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4);
- 45) специфику рекламы услуг гостиниц и гостиничного продукта (ОК 1-9, ПК 4.1-4.4).

1.6. Дисциплины (модули, практики) ППСЗ, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:

ОГСЭ.03 Иностранный язык (ОК1-9, ПК 1.1 – 1.3; 2.1 – 2.6; 3.1 – 3.4; 4.1 – 4.4)

МДК.02.01 Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей (ОК1-9, ПК 2.1-2.6)

МДК.03.01 Организация обслуживания гостей в процессе проживания (ОК 1-9, ПК 3.1-3.4)

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание тем и форм контроля	Выделяемое время (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Тема 1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы. Должностные обязанности администратора гостиницы (дома отдыха). Положение о подразделении как инструмент управления персоналом. Понятие, задачи и правила составления должностной инструкции. Структура должностной инструкции. Структура должностной инструкции администратора гостиницы (дома отдыха).	48		
Тема 2 Специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха. Требования, предъявляемые к администратору гостиницы, связанные с определенной спецификой деятельности в данной должности. Характеристика требований, предъявляемых к администратору гостиницы. Специфика функций администратора. Специфика деятельности администратора как функционально-связующего звена всех служб гостиницы. Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и назначения гостиницы. Специфика функций администратора в РФ и за рубежом. Мобильная специфика деятельности администратора. Администратор как функционально-связующее звено всех служб гостиницы.	40		
Тема 3 Структура соподчинения работников гостиницы (дома отдыха), должностные обязанности работников гостиницы (дома отдыха). Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы. Виды и состав организационной структуры соподчинения работников гостиницы. Организационные документы: устав, должностная инструкция, положение, штатное расписание, их назначение и основные виды	28		
Текущий контроль (устный вопрос, выполнение практического задания)	4		
Консультации	10		
Промежуточная аттестация (контрольная работа)	2		
Всего за 3 семестр	132		
Тема 4. Основные и дополнительные услуги гостиницы (дома отдыха). Методы предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха). Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (дома отдыха). Понятие и характеристика дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха). Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от категории и расположения. Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (дома отдыха).	20		
Тема 5 Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха). Понятие контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха). Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	20		
Тема 6 Правила общения с клиентами. Основные правила общения с клиентами. Основные правила ведения деловых переговоров с клиентами. Виды делового общения. Типы делового общения.	20		
Тема 7 . Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным уровнем обслуживания гостей. Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий. Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным уровнем обслуживанием гостей. Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным уровнем обслуживанием гостей. Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с потребителями. Контроль за проведением соответствующих организационно-технических мероприятий.	18		
Текущий контроль по дисциплине (устный опрос, выполнение практического	4		

Наименование и содержание тем и форм контроля	Выделяемое время (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
задания)			
Консультации	6		
Промежуточная аттестация по дисциплине (контрольная работа)	2		
Всего за 4 семестр	90		
Всего:	222		

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

3.1. Лекции, уроки

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Тема 1.	3	24				
Тема 2.	3	22				
Текущий контроль	3	2				
Тема 3.	3	20				
Всего	3	68				
Тема 4.	4	8				
Тема 5	4	8				
Тема 6	4	6				
Текущий контроль	4	2				
Тема 7	4	6				
Всего	4	30				
ВСЕГО:		98				

3.2. Практические занятия, семинары

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Тема 1	Практическое занятие №1 Структура внутриорганизационной документации, регламентирующая деятельность должностных лиц гостиницы (дома отдыха).	3	4				
Тема 1	Практическое занятие №2 Структура должностной инструкции администратора гостиницы (дома отдыха).	3	4				
Тема 2	Практическое занятие №3 Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и назначения гостиницы.	3	4				
Тема 2	Практическое занятие №4 Специфика функций администратора в РФ и за рубежом.	3	4				
	Текущий контроль	3	2				
Тема 2	Практическое занятие №5 Деловой этикет администратора.	3	4				
Тема 2	Практическое занятие №6 Решение конфликтных ситуаций	3	4				

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
	– как специфика деятельности администратора в гостинице и доме отдыха.						
Тема 3	Практическое занятие №7 Решение ситуационных задач	3	2				
	Промежуточная аттестация (контрольная работа)	3	2				
	Всего	3	30				
Тема 4	Практическое занятие №8 Набор предоставляемых услуг гостиницы (дома отдыха) в зависимости от категории и расположения.	4	4				
Тема 4	Практическое занятие №9 Специфика услуги и методов ее предложения.	4	6				
	Текущий контроль	4	2				
Тема 5	Практическое занятие №10 Контроль исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	4	4				
Тема 5	Практическое занятие №11 Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (дома отдыха).	4	4				
	Текущий контроль	4	2				
Тема 6	Практическое занятие №12 Виды делового общения.	4	4				
Тема 6	Практическое занятие №13 Типы делового общения.	4	4				
Тема 7	Практическое занятие №14 Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с клиентами.	4	4				
Тема 7	Практическое занятие №15 Принятие мер по ликвидации конфликтных ситуаций с клиентами.	4	4				
	Промежуточная аттестация (контрольная работа)	4	2				
	Всего	4	40				
		ВСЕГО:	70				

3.3. Лабораторные занятия

Не предусмотрено

4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Не предусмотрено

5. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера тем, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
Тема 1-2	Устный опрос	3	1				
Тема 2	Практическое задание	3	1				
Тема 4-6	Устный опрос	4	1				
Тема 4,5	Практическое задание	4	1				

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Усвоение теоретического материала	3	8				
Подготовка к практическим занятиям	3	8				
Подготовка к контрольной работе	3	8				
Всего	3	24				
Усвоение теоретического материала	4	4				
Подготовка к практическим занятиям	4	4				
Подготовка к контрольной работе	4	6				
Всего	4	14				
ВСЕГО:		38				

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

7.1. Характеристика видов и используемых активных и интерактивных форм занятий

Краткая характеристика вида занятий	Используемые активные и интерактивные формы	Объем занятий в активных и интерактивных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Лекции, уроки: лекции обеспечивают теоретическое изучение дисциплины. На лекциях излагается основное содержание курса, иллюстрируемое конкретными примерами, широко используется зарубежный и отечественный опыт по соответствующей тематике.	проблемная лекция, разбор конкретных ситуаций	12		
Практические занятия, семинары: на практических занятиях (семинарах) разъясняются теоретические положения курса, обучающиеся работают с конкретными ситуациями, овладевают навыками сбора, анализа и обработки информации для принятия самостоятельных решений	диспут, дискуссия	6		
Лабораторные занятия: Не предусмотрено				
	ВСЕГО:	18		

7.2. Балльно-рейтинговая система оценивания успеваемости и достижений обучающихся

Перечень и параметры оценивания видов деятельности обучающегося

№ п/п	Вид деятельности обучающегося	Весовой коэффициент значимости, %	Критерии (условия) начисления баллов
1	Аудиторная активность: посещение лекций и практических (семинарских) занятий, прохождение промежуточного теста	30	3 семестр • 2 балла за каждое занятие (всего 34 занятия в семестре), максимум 68 баллов • 2 балла за каждый правильный ответ на вопрос устного опроса (всего 16 вопросов), максимум 32 балла 4 семестр

			<ul style="list-style-type: none"> • 2 балла за каждое занятие (всего 35 занятия в семестре), максимум 70 баллов • 2 балл за каждый правильный ответ на вопрос устного опроса (всего 15 вопросов), максимум 30 баллов
2	Подготовка и представление устных докладов	30	<ul style="list-style-type: none"> • 50 баллов за доклад на занятии (всего 2 доклада в семестре), максимум 100 баллов;
3	Контрольная работа	40	Контрольная работа <ul style="list-style-type: none"> • Ответ на теоретический вопрос (полнота, владение терминологией, затраченное время) – максимум 60 баллов; • Решение тестов – по 40 балла за каждый правильный ответ (всего 10 тестовых вопросов), максимум 40 баллов.
ИТОГО (%):		100	

Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

Баллы	Оценка по нормативной шкале
86 - 100	5 (отлично)
75 – 85	4 (хорошо)
61 – 74	
51 - 60	3 (удовлетворительно)
40 – 50	
17 – 39	2 (неудовлетворительно)
1 – 16	
0	

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Учебная литература

8.1. Учебная литература

а) основная учебная литература

1. Организация продаж гостиничного продукта : учебное пособие для СПО / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 86 с. — ISBN 978-5-4486-0600-7, 978-5-4488-0233-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44183.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

б) дополнительная учебная литература

1. Медлик С. Гостиничный бизнес : учебник / Медлик С., Инграм Х.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.htm> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Уокер Джон Р.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Коммуникации в гостиничном бизнесе : учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0386-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76813.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Безрукова Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Безрукова Н.Л.. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/97791.html> - Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Оформление отчетов по практике, курсовых и выпускных квалификационных работ [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Яшнева Л. В. — СПб.: СПбГУПТД, 2019.— 30 с.— Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2019266

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

1. Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>
2. компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>
3. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс], URL: <https://www.russiatourism.ru/>
4. «ProHotel.ru» портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс], URL: <http://spb.prohotel.ru/>
5. «Гостиничный бизнес в России» [Электронный ресурс], URL: <http://turgostinica.ru/>

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows 10 Pro;
- Office Standart 2016

8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Кабинет организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей
2. Видеопроектор с экраном
3. Компьютер

8.6. Иные сведения и (или) материалы

9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

9.1. Описание показателей, оценочных средств, критериев и шкал оценивания компетенций

9.1.1. Показатели оценивания компетенций и оценочные средства

Коды компетенций	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде УМК цикловой комиссии
ОК 1	Понимает сущность и социальную значимость профессии менеджера, проявлять к ней устойчивый интерес.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ОК 2.	Организовывает собственную деятельность менеджера, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий

Коды компетенций	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде УМК цикловой комиссии
ОК 3.	Демонстрирует способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ОК 4.	Осуществляет поиск необходимой информации, использует различные источники, включая электронные, для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ОК 5.	Демонстрирует навыки использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ОК 6.	Работает в коллективе и команде, эффективно общается с обучающимися и преподавателями в ходе обучения.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ОК 7	Берет на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ОК 8	Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, осознанно планирует повышение квалификации бухгалтера.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ОК 9	Умеет ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ПК 1.1	Самостоятельно принимает заказ от потребителей и оформляет его	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ПК 1.2	Самостоятельно бронирует и ведет документацию.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ПК 1.3	Информирует потребителя о бронировании.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ПК 2.1	Знает нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей; знает организацию работы службы приема и размещения; знаете стандарты	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий

Коды компетенций	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде УМК цикловой комиссии
	качества обслуживания при приёме и выписке гостей; знание правила приёма, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.		
ПК 2.2	Знает виды основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ПК 2.3	Знает виды договоров, правила их составления, порядка согласования и подписания.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ПК 2.4	Знает способы контроля выполнения договоров об оказании гостиничных услуг.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ПК 2.5	Знает правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; знает виды отчётной документации, порядок и причины возврата денежных сумм гостям.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ПК 2.6	Знает основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита, принципы взаимодействия службы приёма и размещения с другими службами гостиницы; знает правила работы с информационной базой гостиницы.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ПК 3.1	Может осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ПК 3.2	Использует системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ПК 3.3	Знает и понимает какие требования предъявляются к инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения гостиниц и туристических комплексов, может вести учёт оборудования.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ПК 3.4	Может использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих, знает как обеспечить сохранность вещей и ценностей проживающих.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ПК 4.1.	Демонстрирует способность выявлять спрос на гостиничные услуги: разрабатывает анкеты,	Вопросы для устного собеседования,	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов),

Коды компетенций	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде УМК цикловой комиссии
	опросные листы, ведет документацию на электронных и бумажных носителях.	доклады, тесты	перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ПК 4.2.	Демонстрирует умения по формированию спроса и стимулированию сбыта на гостиничные услуги: выбирает оптимальные каналы сбыта гостиничной услуги на конкретном рынке, разрабатывает рекламные слоганы, логотипы, тексты, определяет последовательность разработки рекламной программы.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ПК 4.3.	Демонстрирует умения по оценке конкурентоспособности гостиничных услуг: анализирует структуру услуг гостиничного предприятия.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий
ПК. 4.4.	Демонстрирует способность принимать участие в разработке комплекса маркетинга гостиничного предприятия: определяет последовательность этапов разработки гостиничного продукта, анализирует жизненный цикл услуги, выбирает методику ценообразования, различает виды тарифов и цен.	Вопросы для устного собеседования, доклады, тесты	Вопросы для устного собеседования (всего 30 вопросов), перечень тем докладов, варианты тестовых заданий

9.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций
		Устное собеседование
86 - 100	5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
75 – 85	4 (хорошо)	Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
61 – 74		Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
51 - 60	3 (удовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
40 – 50		Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
1 – 16		Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины.

		Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
0		Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки). Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.

9.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки практического опыта, умений и знаний

9.2.1. Перечень вопросов по дисциплине

№ п/п	Формулировка вопросов
1	Должностные обязанности администратора гостиницы (туристического комплекса).
2	Положение о подразделении как инструмент управления персоналом.
3	Понятие, задачи и правила составления должностной инструкции.
4	Структура должностной инструкции.
5	Структура должностной инструкции администратора гостиницы (туристического комплекса).
6	Требования, предъявляемые к администратору гостиницы, связанные с определенной спецификой деятельности в данной должности.
7	Характеристика требований, предъявляемых к администратору гостиницы.
8	Специфика функций администратора.
9	Специфика деятельности администратора как функционально-связующего звена всех служб гостиницы.
10	Специфика функций администратора в зависимости от вместимости и назначения гостиницы.
11	Специфика функций администратора в РФ и за рубежом.
12	Мобильная специфика деятельности администратора.
13	Администратор как функционально-связующее звено всех служб гостиницы.
14	Понятие организационной структуры соподчинения работников гостиницы.
15	Виды и состав организационной структуры соподчинения работников гостиницы.
16	Организационные документы: устав, должностная инструкция, положение, штатное расписание, их назначение и основные виды
17	Понятие и характеристика основных услуг гостиницы (туристического комплекса).
18	Понятие и характеристика дополнительных услуг гостиницы (туристического комплекса).
19	Набор предоставляемых услуг гостиницы (туристического комплекса) в зависимости от категории и расположения.
20	Характеристика различных методов предложения основных и дополнительных услуг гостиницы (туристического комплекса).
21	Понятие контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (туристического комплекса).
22	Методы контроля исполнения работниками указаний руководства гостиницы (туристического комплекса).
23	Основные правила общения с гостями.
24	Основные правила ведения деловых переговоров с потребителями.
25	Виды делового общения. Типы делового общения
26	Проведение соответствующих организационно-технических мероприятий.
27	Причины возникновения претензий, связанных с неудовлетворительным уровнем обслуживанием гостей
28	Правила рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным уровнем обслуживанием гостей
29	Принятие мер по предотвращению конфликтных ситуаций с гостями.
30	Контроль за проведением соответствующих организационно-технических мероприятий

Вариант тестовых заданий по дисциплине

№ п/п	Формулировка задания	Ответ
1.	“Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации А. Франции Б. Англии В. Италии	А

2.	"Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов" приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 1 звезда А. 4 Б. 6 В. 8	А.
3.	"Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов" приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 4 звезды А. 8 Б. 6 В. 12	В
4.	Большая часть молодежных домов (хостелов) расположена в странах: А. Западной Европы Б. Юго-восточной Азии В. России	А
5.	В Великобритании классность гостиницы удостоверяют: А. Короны Б. Звезды В. Другое	А
6.	Расчётное время в гостинице А. 14.00 Б. 12.00 В. 10.00	Б

9.2.2. Перечень тем докладов по дисциплине

№ п/п	Формулировка темы
1.	Обзор рынка гостиничных услуг в России.
2.	Обзор рынка гостиничных услуг в Москве.
3.	Обзор рынка гостиничных услуг в Санкт-Петербурге.
4.	Обзор рынка гостиничных услуг в Европе.
5.	Обзор рынка гостиничных услуг в Азии.
6.	Обзор рынка гостиничных услуг в США.
7.	Обзор рынка гостиничных услуг во Франции
8.	Обзор рынка гостиничных услуг в Испании.
9.	Обзор рынка гостиничных услуг в Англии.
10.	Обзор рынка гостиничных услуг в Германии.
11.	Обзор рынка гостиничных услуг зимнего отдыха.
12.	Обзор рынка услуг конкретных гостиничных цепей (система "Аккор", "Рэдиссон", "Холидей" и т.д.)

9.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и практического опыта

9.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче (контрольной работы) и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (принято на заседании Ученого совета 31.08.2013г., протокол № 1)

9.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная письменная компьютерное тестирование иная

9.3.3. Особенности проведения (контрольной работы)

Промежуточная аттестация по дисциплине - контрольная работа проводится в устной форме. Обучающийся должен ответить устно на вопрос и выполнить задания теста. На подготовку отводится 20 минут, после чего сдаётся тест с ответами и обучающейся отвечает на теоретический вопрос. Пользоваться справочными материалами и другими источниками информации при подготовке нельзя. Оценка выставляется сразу после ответа.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ

ПМ.05

(Индекс модуля)

Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,
должностям служащих

(Наименование модуля)

1. Составляющие профессионального модуля

Индексы	Наименования дисциплин, междисциплинарных курсов, практик	Объем (часы)
МДК.05.01	Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах	222
ПП.05.01	Производственная практика, выполнение работ по профессии 20063 "Администратор гостиницы"	72
Общая трудоемкость профессионального модуля		294

2. Цель профессионального модуля

Сформировать компетенции обучающегося в области организации обслуживания в гостиницах и туристических комплексах

3. Задачи профессионального модуля

- Дать представление о требованиях, предъявляемых к гостиницам разных категорий.
- Сформировать умения, связанные с использованием обслуживания гостей, необходимые для практической квалифицированной профессиональной деятельности в качестве менеджера на предприятиях сферы гостеприимства.

4. Фонд оценочных средств профессионального модуля предварительно одобрен работодателем

ООО «СИ-УАЙ» Грибоедова Отель Лизинг» г. Санкт-Петербург

(Полное наименование предприятия / организации, дата экспертизы)