

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Чувашской Республики «Чебоксарский техникум технологии питания и  
коммерции» Министерства образования и молодежной политики Чувашской  
Республики

**ПРОГРАММА**  
**профессионального модуля**

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы  
приема и размещения  
для специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

Чебоксары, 2021

Разработано в соответствии с требованиями  
ФГОС СПО по специальности  
43.02.14 Гостиничное дело

**РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО**

на заседании ЦК

Протокол от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_

Председатель ЦК \_\_\_\_\_

Разработчики:

---

Эксперты:

---

## **СОДЕРЖАНИЕ**

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
МОДУЛЯ**

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

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РАБОТНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ»

### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения», и соответствующие ему общие (ОК) и профессиональные компетенции (ПК), личностные результаты (ЛР):

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций и личностных результатов

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
<i>ОК 1.</i>	<i>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</i>
<i>ОК 2.</i>	<i>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</i>
<i>ОК 3.</i>	<i>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</i>
<i>ОК 4.</i>	<i>Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</i>
<i>ОК 5.</i>	<i>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</i>
<i>ОК 6.</i>	<i>Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения</i>
<i>ОК 7.</i>	<i>Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</i>
<i>ОК 8.</i>	<i>Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</i>
<i>ОК 9.</i>	<i>Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</i>
<i>ОК 10.</i>	<i>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</i>

ЛР 7.	<i>Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.</i>
ЛР 8.	<i>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.</i>
ЛР 9.	<i>Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.</i>
ЛР 10.	<i>Забочающийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.</i>
ЛР 11.	<i>Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.</i>

### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
ВД 1.	<i>Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</i>
ПК 1.1.	<i>Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</i>
ПК 1.2.	<i>Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</i>
ПК 1.3.	<i>Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</i>

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> <li>-разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</li> <li>-планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;</li> <li>- обработки и анализа информации о ценах на товары, работы, услуги;</li> <li>- обработки, формировании и хранении данных,</li> </ul>
-------------------------	---

	<p><i>информации, документов, в том числе полученных от поставщиков (подрядчиков, исполнителей);</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>формировании проекта контракта;</i></li> <li>- <i>сбора и анализа поступивших заявок.</i></li> </ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> <li>- планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>- проведения тренингов и производственного инструктажа работников службы;</li> <li>- выстраивания системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>- организации работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>- контролирования работы работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены;</li> <li>- использования вычислительной и иной вспомогательной техники, средств связи и коммуникаций;</li> <li>- создание и ведение информационной базы данных;</li> <li>- изготовление документов, формирование, архивирование, направление документов и информации;</li> <li>- обобщения полученной информации, цен на товары, работы, услуги, статистически ее обрабатывание и формулирование аналитических выводов;</li> <li>- работы в единой информационной системе.</li> </ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативных правовых актов в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>- стандартов и операционных процедур, определяющих работу службы;</li> <li>- методов планирования труда работников службы приема и размещения;</li> <li>- особенностей ценообразования на рынке (по направлениям);</li> <li>- этики делового общения и правил ведения переговоров;</li> <li>- дисциплины труда и внутреннего трудового распорядка;</li> <li>- требований охраны труда.</li> </ul>

## Спецификация общих и профессиональных компетенций

Код компетенций.	Дескрипторы (показатели сформированности)	Умения	Знания
ОК 01.	<p>Распознавание сложных проблемных ситуаций в различных контекстах.</p> <p>Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности.</p> <p>Определение этапов решения задачи.</p> <p>Определение потребности в информации.</p> <p>Осуществление эффективного поиска.</p> <p>Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных.</p> <p>Разработка детального плана действий.</p> <p>Оценка рисков на каждом шагу.</p> <p>Оценка плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, определение (выбор) критериев оценки и предложение действий по улучшению плана.</p>	<p>Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.</p> <p>Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы.</p> <p>Составлять план действия.</p> <p>Определять необходимые ресурсы.</p> <p>Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>Реализовывать составленный план.</p> <p>Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p>	<p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить.</p> <p>Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях.</p> <p>Методы работы в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>Структура плана для решения задач.</p> <p>Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02.	<p>Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач.</p> <p>Проведение анализа полученной информации, выделение в ней главных аспектов.</p> <p>Структурирование отобранной информации в соответствии с параметрами поиска.</p>	<p>Определять задачи поиска информации.</p> <p>Определять необходимые источники информации.</p> <p>Планировать процесс поиска.</p> <p>Структурировать получаемую информацию.</p> <p>Выделять наиболее значимое в перечне информации.</p>	<p>Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности.</p> <p>Приемы структурирования информации.</p> <p>Формат оформления результатов поиска информации</p>

	Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	Оценивать практическую значимость результатов поиска. Оформлять результаты поиска	
<i>OK 03.</i>	Использование актуальной нормативно-правовой документации по профессии (специальности). Применение современной научной профессиональной терминологии. Определение траектории профессионального развития и самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности. Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации. Современная научная и профессиональная терминология. Возможные траектории профессионального развития и самообразования
<i>OK 04.</i>	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности	Организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Психология коллектива. Психология личности. Основы проектной деятельности
<i>OK 05.</i>	Грамотное устное и письменное изложение своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантности в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке. Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста. Правила оформления документов
<i>OK 06.</i>	Понимание значимости своей профессии. Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей	Описывать значимость своей профессии. Презентовать структуру профессиональной деятельности по профессии <b>Применять стандарты антикоррупционного поведения</b>	Сущность гражданско-патриотической позиции. Общечеловеческие ценности. Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности <b>Стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</b>
<i>OK 07.</i>	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной	Соблюдать нормы экологической безопасности. Определять	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности.



	деятельности. Обеспечение ресурсосбережения на рабочем месте	направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии	Основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности. Пути обеспечения ресурсосбережения
<i>OK 09.</i>	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач. Использовать современное программное обеспечение	Современные средства и устройства информатизации. Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.
<i>OK 10.</i>	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые). Понимать тексты на базовые профессиональные темы. Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы. Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности. Кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые). Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика). Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Особенности произношения. Правила чтения текстов профессиональной направленности
ПК 1.1-1.3		Планировать потребности в материальных	Методы планирования труда работников службы приема и размещения;

	<p>ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке;</p> <p>Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами</p>	<p>структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы; Законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях; Стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели</p>
--	---	---

	<p>отеля; Контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения.</p>	<p>качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей.</p>
--	--	--

## 1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 462 часа

в том числе в форме практической подготовки 100 часов

Из них на освоение МДК 192 часа

в том числе самостоятельная работа 38 часов

практики, в том числе учебная 72 часа

производственная 144 часа

Промежуточная аттестация 16 часов.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций и личностных результатов	Наименования разделов профессионального модуля	Объем образовательной программы	Самостоятельная работа	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем								
				всего	в том числе							
					Лекции, уроки	практические занятия	лабораторные занятия	курсовой проект (работа)	консультации	экзамен	Учебная, практика	Производственная практика
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>МДК.01.01. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</b>												
ПК 1.1. ОК 01.- 10. ЛР 7-11	Раздел 1 Организация и технология работы службы приема и размещения	30	-	30	18	12						
ПК 1.2. ОК 01.- 10. ЛР 7-11	Раздел 2. Технология взаимодействия работников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.	74	4	70	42	28						
ПК 1.3. ОК 01.- 10. ЛР 7-11	Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.	64	24	40	8	8		24				
<b>Итого по МДК.01.01.</b>		<b>168</b>	<b>28</b>	<b>140</b>	<b>68</b>	<b>48</b>		<b>24</b>				
<b>МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</b>												
ПК 1.1. – 1.4. ОК 01.- 10. ЛР 7-11	Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения.	72	10	62		52			4	6	-	-
<b>Комплексный экзамен по МДК.01.01. и МДК.01.02.</b>		10		10					4	6		
<b>Итого по МДК.01.02.</b>		<b>72</b>	<b>10</b>	<b>62</b>	<b>-</b>	<b>52</b>			<b>4</b>	<b>6</b>		
ПК 1.1. – 1.4. ОК 01.- 10. ЛР 7-11	Учебная практика (УП 01.)	72		72							72	
ПК 1.1. – 1.4. ОК 01.- 10. ЛР 7-11	Производственная практика (ПП. 01)	144		144								144
Промежуточная аттестация:												
1) зачёт по УП 01.		2										
2) дифференцированный зачёт по ПП 01.		2										
3) экзамен по ПМ 01.		6								6		
<b>ВСЕГО</b>		<b>462</b>	<b>38</b>	<b>424</b>	<b>68</b>	<b>100</b>		<b>24</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>72</b>	<b>144</b>

## 2.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ.01)

Наименование МДК, разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<i>2 курс, 3 семестр</i>			
МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения			
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения			
Тема 1.1. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, регистрации и размещении гостей	<b>Содержание:</b> 1. <b>Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц</b> Введение. <i>Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.</i> Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Международные организации в сфере гостеприимства. <b>Нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг.</b> Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения в РФ при приеме, регистрации и размещении гостей. Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам. Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии. 2. <b>Практическое занятие. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц</b> Сравнительная характеристика нормативной документации, регламентирующей деятельность гостиниц и других средств размещения при приеме, регистрации и размещении гостей в РФ и за рубежом.	2	2
Тема 1.2. Классификация гостиниц и средств размещения	<b>Содержание:</b>		
	3. <b>Классификация гостиниц и средств размещения</b> Классификация гостиниц и средств размещения в РФ согласно нормативной документации. Международная классификация гостиниц и средств размещения.	2	2
	4. <b>Основные функции и службы гостиницы.</b> Организационная структура управления гостиницей. Характеристика основных гостиничных служб. Услуги гостиницы.	2	2
	5. <b>Практическое занятие. Классификация гостиниц и средств размещения</b> Характеристика гостиниц и средств размещения в зависимости от вида и интерьер гостиницы, как одного из факторов повышения привлекательности гостиничного предприятия.	2	3
Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения	<b>Содержание:</b>		
	6. <b>Организация службы приема и размещения</b> Организация службы приема и размещения. Организационная структура службы приема и размещения	2	2

<b>размещения с гостями</b>		(состав службы). Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения. <b>Методы планирования труда работников службы приема и размещения.</b>		
	<b>7.</b>	<b>Службы приема и размещения</b> Цели, основные функции, состав персонала. <b>Стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы.</b> Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. <b>Порядок оценки и планирования потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</b>	2	2
	<b>8.</b>	<b>Планирование потребностей в персонале</b> Определение численности и функциональных обязанностей сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами. <b>Планирование потребностей в материальных ресурсах и персонале службы.</b>	2	3
	<b>9.</b>	<b>Практическое занятие. Программа тренингов для работников службы</b> <b>Проведение тренингов и производственного инструктажа работников службы – ролевая игра. Контроль работы работников службы приема и размещения по охране труда на рабочем месте.</b>	2	3
	<b>10.</b>	<b>Практическое занятие. Операционные процедуры и стандарты</b> <b>Разработка операционных процедур и стандартов службы приема и размещения – решение ситуационных задач</b>	2	3
<b>Тема 1.4.</b> <b>Технология взаимодействия работников службы приема и размещения с гостями и требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения</b>	<b>Содержание:</b>			
	<b>11.</b>	<b>Требования к обслуживающему персоналу.</b> Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Основные требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения.	2	2
	<b>12.</b>	<b>Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.</b> Основные правила общения с гостями персонала службы приема и размещения. Телефонные переговоры.	2	2
	<b>13.</b>	<b>Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.</b> Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2	2
	<b>14.</b>	<b>Мотивация работников службы приема и размещения</b> Системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения: преимущества и недостатки.	2	2
	<b>15.</b>	<b>Практическое занятие. Мотивация и стимулирование персонала</b> <b>Выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения.</b>	2	3
<b>Раздел 2.</b> <b>Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</b>				

<b>Тема 2.1.</b> <b>Технологический цикл обслуживания гостей.</b> <b>Основные стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей</b>	<b>Содержание:</b>			
	<b>16.</b>	<b>Стандартизация качества обслуживания</b> Понятие стандартизации качества обслуживания. Нормативные документы, регламентирующие качество предоставляемых гостиничных услуг. Общие стандарты обслуживания. Международные стандарты обслуживания. Категории гостей. <b>Стандарты качества обслуживания при приёме и выписке гостей.</b>	2	2
	<b>17.</b>	<b>Системы и технологии службы приема и размещения</b> Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.	2	2
	<b>18.</b>	<b>Правила приема гостей</b> Правила и порядок встречи и приема гостей. Виды встреч.	2	2
	<b>19.</b>	<b>Практическое занятие. Правила регистрации гостей</b> Правила и порядок регистрации гостей. Регистрация гостей и два типа гостей, прибывающих в отель.	2	3
	<b>20.</b>	<b>Практическое занятие. Правила поселения гостей.</b> Поселение в номер. Вручение ключа и сопровождение до номера. Демонстрация и назначение номера. Категории и виды номеров.	2	3
	<b>21.</b>	<b>Практическое занятие. Организация контроля работников службы приема и размещения</b> <b>Контроль работы работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению</b>	2	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> 1. Составление словаря профессиональных терминов. 2. Подготовка проектной работы «Прием, регистрация и поселение гостей в зависимости от категории гостиницы»		4	3
Объем образовательной программы			46	
Самостоятельная работа			4	
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем			42	
в том числе: лекции, уроки			24	
практические занятия			18	
<b>2 курс, 4 семестр</b>				
<b>Тема 2.2.</b> <b>Виды основных услуг и дополнительных услуг в гостинице, правила и особенности их предоставления.</b>	<b>Содержание:</b>			
	<b>1.</b>	<b>Основные услуги и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.</b> Виды основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей	2	2
	<b>2.</b>	<b>Характеристика основных услуг.</b> Характеристика основных услуг в зависимости от категории гостиницы, в зависимости от вместимости гостиниц	2	2
	<b>3.</b>	<b>Продажа гостиничных пакетов.</b> Виды пакетов гостиничных услуг: круглогодичные, свадебный пакет, конференц-пакет, пакет выходного дня, экскурсионный пакет, семейный пакет и др.	2	2
	<b>4.</b>	<b>Практическое занятие. Виды основных услуг и дополнительных услуг в гостинице, правила и особенности их предоставления.</b>	2	3

		Заполнение бланков документов.		
<b>Тема 2.3. Информирование потребителя о видах услуг, предоставляемых в гостинице</b>	<b>Содержание:</b>			
	<b>5.</b>	<b>Информирование потребителя о видах услуг</b> Правила и особенности информирования потребителя о видах гостиничных услуг, предоставляемых в РФ.	2	2
	<b>6.</b>	<b>Психология потребителя</b> Психологический фактор при информировании потребителя о видах гостиничных услуг, понятие. Способы преодоления психологических барьеров.	2	2
	<b>7.</b>	<b>Практическое занятие. Информирование потребителя о видах услуг</b> Информирование потребителя о видах услуг, предоставляемых в гостинице. Психология информирования гостя (понятие «читать гостя»). Решение ситуаций.	2	3
<b>Тема 2.4. Особенности приема, регистрации и поселения групп, корпоративных и VIP гостей</b>	<b>Содержание:</b>			
	<b>8.</b>	<b>Прием, регистрация и поселение различных категорий гостей.</b> Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. <b>Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</b>	2	2
	<b>9.</b>	<b>Особенности обслуживания VIP-гостей.</b> Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Compliments VIP гостям.	2	2
	<b>10.</b>	<b>Практическое занятие. Правила регистрации иностранных гостей.</b> Правила и порядок регистрации и поселения иностранных гостей.	2	3
	<b>11.</b>	<b>Прием гостей в гостинице</b> Прием и регистрация гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Поселение гостей по брони, заполнение профайла гостя, поселение гостей от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). Принципиальные различия при обслуживании групп, корпоративных и VIP гостей.	2	2
	<b>12.</b>	<b>Практическое занятие. Работа с жалобами</b> Работа с жалобами и разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема и размещения гостей. <b>Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</b>	2	3
<b>Тема 2.5. Юридические аспекты регистрации иностранных гостей в РФ.</b>	<b>Содержание:</b>			
	<b>13.</b>	<b>Правовое положение иностранных граждан в РФ</b> Нормативная документация, регламентирующая правовое положение иностранных граждан в РФ. Порядок въезда в РФ, выезда из РФ и правила пребывания иностранных граждан на территории РФ согласно правовому положению.	2	2
	<b>14.</b>	<b>Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей</b> Юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Правила учета и сроков пребывания иностранных гостей.	2	2
	<b>15.</b>	<b>Практическое занятие. Сроки пребывания иностранных гостей</b> Регистрация гостей - иностранных граждан в гостинице в РФ. Снятие с миграционного учета. Учет и	2	3



		сроки пребывания иностранных гостей. Решение правовых задач.		
<b>Тема 2.6.</b> <b>Документация службы приема и размещения.</b>	<b>Содержание:</b>			
	<b>16.</b>	<b>Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.</b> Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя	2	2
	<b>17.</b>	<b>Практическое занятие. Ознакомление с профессиональной автоматизированной программой.</b> Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)	2	3
	<b>18.</b>	<b>Практическое занятие. Виды и формы документации службы приема и размещения.</b> Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем	2	3
<b>Тема 2.7.</b> <b>Документационное и правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения.</b>	<b>Содержание:</b>			
	<b>19.</b>	<b>Виды соглашений (договоров)</b> Виды соглашений (договоров) и их характеристика. Договоры в хозяйственных отношениях: понятие, назначение, условия, свобода. Договоры на предоставление услуг и купли-продажи, поставки, контрактации: понятие, назначение, виды и разновидности, стороны, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение.	2	2
	<b>20.</b>	<b>Нормативная база, регулирующая договорные отношения в РФ</b> Нормативная база, регулирующая договорные отношения в РФ. Законодательство, регулирующее договорные отношения. Закон РФ «О защите прав потребителей»: регламентация прав потребителей при исполнении договора розничной купли-продажи.	2	2
	<b>21.</b>	<b>Формы договорных отношений</b> Формы договорных отношений между гостиницей и клиентом (индивидуалом, туроператором, турагентством, корпоративным клиентом).	2	2
	<b>22.</b>	<b>Практическое занятие. Правила составления и порядок согласования различных видов соглашений. Порядок подписания договоров.</b> Правила составления различных видов соглашений (договоров). Договоры на предоставление услуг и купли-продажи, поставки, контрактации: понятие, назначение, виды и разновидности, стороны, права и обязанности сторон, ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение. Правила и порядок согласования различных видов соглашений (договоров). Правила подписания различных видов соглашений (договоров). Порядок заключения договоров: их содержание, изменение, расторжение.	2	3
<b>Тема 2.8.</b> <b>Оформление выезда гостя и процедура его выписки.</b>	<b>Содержание:</b>			
	<b>23.</b>	<b>Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.</b> Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	2	2
	<b>24.</b>	<b>Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги.</b> Виды и порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги в гостиницах в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг РФ». Подготовка и проведение операций расчета. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов.	2	2

	25.	<b>Способы оплаты проживания.</b> Виды международных платежных систем. Пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	2	2
	26.	<b>Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги.</b> Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. Наличный расчет за проживание и дополнительные услуги, правила его оформления. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	2	2
	27.	<b>Практическое занятие. Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов.</b> Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	2	3
	28.	<b>Практическое занятие. Порядок ведения кассовых операций.</b> Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	2	3
	29.	<b>Практическое занятие. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.</b> Разбор и решение конфликтных ситуаций.	2	3
<b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.</b>				
		<b>Содержание:</b>		
<b>Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</b>	30.	<b>Взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.</b> Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.	2	2
	31.	<b>Практическое занятие. Составление графика загрузки отеля.</b> Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	2	3
		<b>Содержание:</b>		
<b>Тема 3.2. Организация ночного аудита</b>	32.	<b>Служба ночного аудита. Основные функции ночного портье. Отчетная документация ночного аудита.</b> Назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Ознакомление с видами отчетной документации. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.	2	2
	33.	<b>Практическое занятие. Работа в автоматизированной системе.</b> Проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д. <b>Контроль работы работников службы приема и размещения по передаче работниками дел при окончании смены.</b>	2	3
		<b>Содержание учебного материала</b>		
<b>Тема 3.3. Работа с информационной базой данных гостиницы</b>	34.	<b>Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием.</b> Понятие информационных баз данных для гостиниц. Виды информационных баз данных для гостиниц. Виды информационных баз данных для общей взаимосвязанной деятельности служб и гостиницы в целом. Виды информационных баз данных, необходимых для деятельности отдельно внутри каждой службы гостиницы. <i>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в</i>	2	2

		<i>работе службы приема и размещения. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera, IC: Отель и др. Организация работы по ведению информационной базы данных службы приема и размещения</i>		
	35.	<b>Практическое занятие. Поддержание информационной базы данных</b> <i>Организация работы по поддержке информационной базы данных службы приема и размещения (о наличии занятых, свободных мест, о гостях проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</i>	2	3
<b>Тема 3.4.</b> <b>Работа с информационной базой данных</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			
	36.	<b>Порядок составления профессиональной документации</b> Перечень необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги). Порядок составления необходимой документации. <i>Использование информационных технологий для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения.</i> Составление и обработка необходимой документации (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги) с использованием технических и телекоммуникационных средств, в том числе IC: Отель. Составление и оформление заказов на завтрак.	2	2
	37.	<b>Практическое занятие. Составление и обработка документации</b> Составление и обработка документации в «ручную» для учета номерного фонда в гостинице.	2	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Составление словаря профессиональных терминов. Подготовка презентаций «Гостиничные АСУ - Fidelio, Edelweiss, Libra, Opera и др.», «Ресторанные АСУ R-keeper, Forint, iiko» и др. «Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества».		4	3
<b>МДК 01.01</b> <b>Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения</b>				
<b>Курсовая работа</b>	<b>Содержание:</b>			
	1	Введение в курсовое проектирование (работу)	2	2
	2	Разработка содержания курсовой работы	2	2-3
	3	Выполнение раздела «введение»	2	2-3
	4	Выполнение первой главы курсовой работы. Организация работы службы приема и размещения гостей.	2	2-3
	5	Организационная структура службы. Взаимодействие службы со смежными подразделениями. Должностные инструкции персонала службы. Требования к персоналу службы: квалификационные, медицинские, требования к внешнему виду, поведению.	2	2-3
	6	Требования к оформлению и оборудованию стойки службы приема и размещения гостей. Принципы работы за стойкой.	2	2-3
	7	Дизайн и оборудование рабочих мест службы.	2	2-3
	8	Этикет работников службы приема и размещения. Культура взаимоотношений между сотрудниками службы и гостями. Технология работы службы приема и размещения гостей.	2	2-3

	9	Выводы и предложения по разрабатываемой теме.	2	2-3
	10	Оформление списка литературы и приложений	2	2-3
	11	Выполнение и оформление презентации	2	2-3
	12	Защита курсовой работы	2	2-3
<b>Тематика курсовых работ:</b>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей в гостиницах малой вместимости.</li> <li>2. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей в гостиницах сверхмалой вместимости.</li> <li>3. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей в гостиницах средней вместимости.</li> <li>4. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей в гостиницах крупной вместимости.</li> <li>5. Технология приема и размещения гостей в гостинице.</li> <li>6. Технология приема, размещения и выписки иностранных граждан в российской гостинице.</li> <li>7. Технология приема, размещения и выписки граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.</li> <li>8. Технология встречи и обслуживания VIP- клиентов гостиницы.</li> <li>9. Технология работы службы приема, размещения и выписки с постоянными гостями гостиницы. Программа «Постоянный гость».</li> <li>10. Технология работы службы приема, размещения и выписки с иностранными гостями в гостинице.</li> <li>11. Технология работы службы приема, размещения и выписки с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.</li> <li>12. Технология службы приема, размещения и выписки туристских групп в гостинице.</li> <li>13. Организация работы персонала службы приема, размещения и выписки в гостинице.</li> <li>14. Технология и организация работы ночных аудиторов в гостинице.</li> <li>15. Координация и контроль работы ночных аудиторов в гостинице.</li> <li>16. Технология получения оплаты за проживание и предоставление дополнительных платных услуг в гостинице.</li> <li>17. Технология работы службы по предоставлению дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.</li> <li>18. Организация работы персонала по предоставлению гостям информации о гостиничных услугах.</li> <li>19. Технология разработки программы лояльности к гостям персонала службы приема, размещения и выписки гостиницы.</li> <li>20. Технология взаимодействия работы службы Room-service со службой приема и размещения гостиницы.</li> <li>21. Технология работы кассира службы приема и размещения в гостинице.</li> <li>22. Технология работы с жалобами клиентов в гостинице.</li> <li>23. Технология организации стажировки вновь пришедших сотрудников в службу прием и размещения гостиницы.</li> <li>24. Организация обслуживания гостей в процессе проживания в гостинице.</li> <li>25. Организация рабочего места и оборудование службы приема и размещения в гостинице.</li> <li>26. Современная организация приема, размещения и выписки в гостинице 5 звезд.</li> <li>27. Анализ работы службы приема и размещения гостиницы. (на примере ....)</li> <li>28. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. (на примере ....)</li> <li>29. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения. (на примере ....)</li> <li>30. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на примере...)</li> </ol>				
<b>Самостоятельная работа обучающихся по курсовой работе (проекту) МДК.01.01.</b>			<b>20</b>	
<b>Комплексный экзамен с МДК.01.02</b>				
<b>Итого за 4 семестр, часов</b>				
Объем образовательной программы			122	

Самостоятельная работа		24	
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем		98	
в том числе: лекции, уроки		44	
практические занятия		30	
курсовая работа (проект)		24	
<b>Итого за МДК.01.01, часов</b>		168	
Объем образовательной программы		28	
Самостоятельная работа		140	
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем		68	
в том числе: лекции, уроки		48	
практические занятия		24	
курсовая работа (проект)			
<i>2 курс, 4 семестр</i>			
<b>МДК.01.02</b>			
<b>Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</b>			
<b>Раздел 1.</b>			
<b>Организация и технология работы службы приема и размещения.</b>			
<b>Тема 1.1.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		
<b>Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке.</b>	<b>1.</b> <b>Практическое занятие. Организация приема, регистрация гостей.</b> Изучение нового материала, изучение профессиональных терминов. <b>Организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения на иностранном языке. Методы планирования труда работников службы приема и размещения.</b>	2	3
	<b>2.</b> <b>Практическое занятие. Службы приема и размещения.</b> Цели, основные функции, состав персонала. <b>Стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы.</b> Активизация изученной лексики посредством выполнения упражнений. Работа с текстом “The Front Desk of the Hotel”. Ведение терминологического словаря.	2	3
	<b>3.</b> <b>Практическое занятие. Рабочие смены, отделы.</b> Регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. <b>Порядок оценки и планирования потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</b> Работа с текстом. Вопросы и ответы по содержанию текста.	2	3
	<b>4.</b> <b>Практическое занятие. Планирование потребностей в персонале.</b> Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Построение простых утвердительных предложений. <b>Планирование потребностей в материальных ресурсах и персонале службы.</b>	2	3
	<b>5.</b> <b>Практическое занятие. Программа тренингов для работников службы</b>	2	3

		Составление диалогов на тему “At the reception”, использование изученной лексики. <b>Проведение тренингов и производственного инструктажа работников службы – ролевая игра.</b>		
	6.	<b>Практическое занятие. Операционные процедуры и стандарты.</b> Использование речевых клише в различных профессиональных ситуациях. Общение на профессиональные темы. <b>Разработка операционных процедур и стандартов службы приема и размещения – решение ситуационных задач.</b>	2	3
	7.	<b>Практическое занятие. Требования к обслуживающему персоналу.</b> Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с лексикой по организации рабочего места службы приема и размещения. Основные требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала службы приема и размещения на английском языке.	2	3
	8.	<b>Практическое занятие. Размещение гостей, предоставление номеров.</b> Составление диалогов “Receptionist’s work”, “Booking a single room”. Развитие навыков устной речи.	2	3
		<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> ведение словаря профессиональных терминов, создание презентаций на темы “At the Reception”, “Check in at the Hotel”.	3	3
<b>Тема 1.2. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			
	9.	<b>Практическое занятие. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.</b> Основные правила общения с иностранными гостями персонала службы приема и размещения. Использование речевых клише при телефонных переговорах. <b>Контроль работы работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению.</b>	2	3
	10.	<b>Практическое занятие. Правила регистрации гостей и поселения гостей.</b> Правила и порядок регистрации и поселения гостей. Регистрация гостей и два типа гостей, прибывающих в отель. Изучение лексики необходимой для поселения в номер, вручения ключа и сопровождение до номера, демонстрации и назначения номера. Овладение терминологической лексикой для определения категорий и видов номеров. <b>Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы.</b>	2	3
	11.	<b>Практическое занятие. Прием, регистрация и поселение различных категорий гостей.</b> Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан. Выполнение лексико-грамматических упражнений, составление диалогов между ресепшионистами и клиентами, с использованием терминологической лексики.	2	3
	12.	<b>Практическое занятие. Информирование потребителя о видах услуг.</b> Информирование потребителя о видах услуг, предоставляемых в гостинице. Решение ситуаций. Чтение и перевод текста “Check in at the Hotel”. Выполнение упражнений для закрепления лексики.	2	3
	13.	<b>Практическое занятие. Виды и формы документации службы приема и размещения, выписки гостей.</b> Ознакомление с различными видами документации. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем. Составление договоров. Использование профессиональной лексики, развитие письменной речи. <b>Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общепотребительные глаголы.</b>	2	3
	14.	<b>Практическое занятие. Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.</b>	2	3

		Изучение лексики, относящейся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности - расчетный час, час выезда гостей, «экспресс выписка». Функции кассира службы приема и размещения. Изучение профессиональной лексики, составление терминологического словаря. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах на английском языке.		
	15.	<b>Практическое занятие. Виды и порядок расчета оплаты за проживание, и дополнительные услуги.</b> Виды и порядок расчета оплаты за проживание, и дополнительные услуги в соответствии с правилами обслуживания в гостиницах стран изучаемого языка. Подготовка и проведение операций расчета, использование изученных терминов, фраз клише. Правила оформления счетов. Способы оплаты в гостиницах. Оформление счетов. <b>Использование профессиональной документации на государственном и иностранном языке.</b>	2	3
	16.	<b>Практическое занятие. Работа с жалобами.</b> Работа с жалобами и разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема и размещения гостей. Фразы клише, используемые для решения конфликтных ситуаций. <b>Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</b>	2	3
	17.	<b>Практическое занятие. Требования к персоналу, обслуживающему иностранных гостей.</b> Квалификационные требования, предъявляемые к персоналу, обслуживающему иностранных гостей. Развитие навыков устной речи на английском языке.	2	3
		<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> написание мини сочинения на тему “Meeting and Registration the Clients”. Заполнение регистрационных форм для клиентов, прибывающих на различные сроки. Составление счета для выписки гостя.	4	3
<b>Тема 1.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке.</b>	<b>Содержание учебного материала</b>			
	18.	<b>Практическое занятие. Взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.</b> Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Введение новой профессиональной лексики, изучение фраз клише. <b>Правила чтения текстов профессиональной направленности</b> “Cooperation between Hotels”, составление вопросов для получения информации. Выполнение лексико-грамматических упражнений.	2	3
	19.	<b>1. Практическое занятие. Составление графика загрузки и занятости номерного фонда отеля.</b> Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. <b>Изучение стандартов для обслуживания гостей.</b> Составление диалогов между представителями различных служб гостиницы о произошедших событиях.	2	3
	20.	<b>Практическое занятие. Служба ночного аудита. Основные функции ночного портье.</b> Назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы. Изучение профессиональной лексики, ведение терминологического словаря. Развитие навыков устной речи.	2	3
	21.	<b>Практическое занятие. Отчетная документация ночного аудита.</b> Ознакомление с видами отчетной документации на английском языке. Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации. <b>Использование профессиональной документации на государственном и</b>	2	3

		иностранном языке.		
22.	<b>Практическое занятие. Организация ночного аудита.</b> Проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д. Составление отчетов на английском языке, использование профессионального лексического минимума. <b>Контроль работы работников службы приема и размещения по передаче работниками дел при окончании смены.</b>		2	3
23.	<b>Практическое занятие. Виды информационных баз данных для гостиниц</b> Виды информационных баз данных для общей взаимосвязанной деятельности служб и гостиницы в целом. Составление диалогов на тему “Cooperation between Services”. <b>Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач; использование современного программного обеспечения.</b>		2	3
24.	<b>Практическое занятие. Работа с информационной базой данных гостиницы</b> <b>Организация работы по ведению информационной базы данных службы приема и размещения.</b> Работа с информационной базой гостиницы, в соответствии с правилами работы. Изучение новой профессиональной лексики, ведение терминологического словаря. Выполнение лексико-грамматических упражнений.		2	3
25.	<b>Практическое занятие. Поддержание информационной базы данных</b> <b>Организация работы по поддержке информационной базы данных службы приема и размещения</b> (Заполнение базы данных на английском языке - о наличии занятых, свободных мест, о гостях проживающих, выписавшихся, отъезжающих).		2	3
26.	<b>Практическое занятие. Составление и обработка документации</b> Составление и обработка документации для учета номерного фонда в гостинице. Использование профессионального лексического минимума. Решение ситуаций. <b>Использование профессиональной документации на государственном и иностранном языке.</b>		2	3
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> создание мини проекта на тему “The Basic Rules of Using the Information Database”, заполнение макета учебной базы данных на английском языке.		<b>3</b>	3
<b>Комплексный экзамен МДК.01.01 и МДК.01.02, часов</b>			<b>6</b>	
<b>консультации</b>			<b>4</b>	
<b>Всего по МДК.01.02, часов</b>				
Объем образовательной программы			72	
Самостоятельная работа			10	
Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем			52	
в том числе: лекции, уроки			-	
практические занятия			52	
консультация			4	
экзамен			6	
<b>Учебная практика</b>			<b>72</b>	
<b>Виды работ и трудовые действия</b>				
- разработка операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;				
- планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы;				
- выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;				



<p>- организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</p> <p>- организация процедуры контроля работы работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.</p> <p><b>Промежуточная аттестация – зачёт</b></p>		
<p><b>Производственная практика ПП.01.01</b></p> <p><b>Виды работ и трудовые действия</b></p> <p>- разработка операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;</p> <p>- планирование, организация, стимулирование и контроль деятельности исполнителей по приему и размещению гостей;</p> <p>- планирование потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</p> <p>- проведение тренингов и производственного инструктажа работников службы;</p> <p>- выстраивание системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</p> <p>- организация работы по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</p> <p>- контроль работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.</p> <p><b>Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт</b></p>	<b>144</b>	
<p><b>Экзамен по ПМ.01, часов</b></p>	<b>6</b>	
<p><b>Всего по ПМ.01, часов</b></p> <p>Объем образовательной программы – 462</p> <p>Самостоятельная работа - 38</p> <p>Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем - 192</p> <p>в том числе: лекции, уроки - 68</p> <p style="padding-left: 40px;">практические занятия - 100</p> <p style="padding-left: 40px;">курсовая работа - 24</p> <p>консультация - 4</p> <p>экзамен - 12</p> <p>учебная практика – 72</p> <p>производственная практика - 144</p>		

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Реализация программы профессионального модуля предполагает наличие

Наименование	Оснащение кабинета
Учебный кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения № 501	Рабочее место преподавателя; Рабочее место обучающегося: парты- 15 шт., стулья – 30 шт.
Информационно-библиотечный центр (Библиотека, читальный зал)	Проектор – 1 шт., 5 компьютеров с выходом в Интернет
Учебный кабинет информационных технологий № 502	компьютеры – 15 шт., парты - 15 шт., компьютерные столы – 15 шт.
Тренажерный комплекс «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования»	комплексная автоматизированная система управления отелем IC: Отель – 1 шт., персональный компьютер – 1 шт., стойка ресепшн – 1 шт., телефон – 1 шт., многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) – 1 шт., сейф – 1 шт., POS-терминал – 1 шт., шкаф для папок – 1 шт., детектор валют – 1 шт., лотки для бумаги – 1 шт.

### 3.2. Информационное обеспечение обучения

#### Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

##### Основная литература:

1. Гончарова, Т. А. Английский язык для гостиничного бизнеса [Текст] : учебное пособие для студ. учреждений СПО. – 12-е изд., стер. – М.: ИЦ «Академия», 2018. – 144 с.
2. Ёхина, М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения [Текст] : учебник для студ. учреждений СПО / М. А. Ёхина. – М.: ИЦ «Академия», 2018. – 304 с.

##### Интернет-ресурсы:

1. Визовый кодекс ЕС от 13 июля 2009 г. [Электронный ресурс] // сайт Московской государственной юридической академии. – Режим доступа: <http://eulaw.edu.ru>
2. Все отели России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://all-hotels.ru>
3. Новости гостиниц [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.hotelnews.ru](http://www.hotelnews.ru)

4. AMADEUS Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа:  
<http://www.amadeus.ru>
5. TravelMole [Электронный ресурс]. – Режим доступа:  
<http://www.travelmole.com>

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

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателями и руководителями практики в процессе проведения учебных занятий, практических работ, текущего и промежуточного контроля, в процессе прохождения учебной и производственной практики, а также выполнения обучающимися индивидуальных и/или групповых заданий внеаудиторной самостоятельной работы (ВСР).

Раздел и/или тема	Результаты освоения		Вид контроля	Формы и методы контроля	Вид оценочного средства	Форма индивидуального учёта успеваемости	Оценка результатов **
	ЗУН *	Компетенции (код)					
МДК.01.01.							
Раздел 1. Темы 1.1.-1.4	1,2	ОК 01-10 ПК 1.1	Текущий	Устный и письменный опрос. Тестирование Практическая работа Выполнение ВСР	Вопросы для устного и письменного опроса. Тест Задания для выполнения практической работы и ВСР	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
Раздел 2. Темы 2.1.-2.8	1,2	ОК 01-10 ПК 1.2	Текущий	Устный и письменный опрос. Тестирование Практическая работа Выполнение ВСР	Вопросы для устного и письменного опроса. Тест Задания для выполнения практической работы и ВСР	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
Раздел 3. Темы 3.1-3.4	1,2	ОК 01-10 ПК 1.3.	Текущий	Устный и письменный опрос. Тестирование Практическая работа Выполнение ВСР	Вопросы для устного и письменного опроса. Тест Задания для выполнения практической работы и ВСР	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
Курсовая работа (проект)	1,2	ОК 01-10 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	Текущий	Выполнение курсовой работы (проекта)	Задания для выполнения курсовой работы (проекта)	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК

МДК.01.02							
Раздел 1. Темы 1.1.-1.3	1,2	ОК 01-10 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	Текущий	Устный и письменный опрос. Практическая работа Выполнение ВСР	Вопросы для устного и письменного опроса. Задания для выполнения практической работы и ВСР	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
Комплексный экзамен МДК.01.01. и МДК.01.02	1,2	ОК 1-10 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	Промежуточный	Комплексный экзамен	Экзаменационные билеты	Ведомость промежуточной аттестации. Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная оценка знаний (2-5) Дихотомическая оценка ОК,ПК
УП.01.	1,2,3	ОК 1-10 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	Текущий	Выполнение практических заданий	Задания на практику	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК Дневник практики. Аттестационный лист.	Бальная оценка (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК
	1,2,3	ОК 1-10 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	Промежуточный	Зачёт	Задание для зачёта	Ведомость зачёта Учебный журнал. Зачётная книжка. Ведомость оценки ОК, ПК Отчёт. Характеристика.	Оценка: зачтено/не зачтено  Дихотомическая оценка ОК, ПК
ПП.01.	1,2,3	ОК 1-10 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	Текущий	Выполнение практических заданий	Задания на практику	Учебный журнал. Ведомость оценки ОК, ПК Дневник практики. Аттестационный лист.	Бальная оценка (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК
	1,2,3	ОК 1-10 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	Промежуточный	Дифференцированный зачёт	Задание для дифференцированного зачёта	Ведомость дифференцированного зачёта Ведомость оценки ОК, ПК Отчёт по практике. Характеристика.	Бальная оценка (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК

						Аттестационный лист. Учебный журнал. Зачётная книжка	
ПМ.01	1,2,3	ОК 1-10 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3.	Промежуточный контроль	Экзамен по ПМ	Экзаменационный билет	Учебный журнал. Ведомость экзамена. Зачётная книжка. Ведомость оценки ОК, ПК	Бальная оценка (2-5) Дихотомическая оценка ОК, ПК

---

\*Результаты усвоения:

1 – знания

2 – умения

3 - навыки

Оценка результатов \*\*

1) ЗУН - в баллах (2-5)

2) дихотомическая оценка ОК:

1 – оценка положительная, т.е. ОК (ПК) сформированы

0 – оценка отрицательная, т.е. ОК (ПК) не сформированы

## Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	75% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов	Тестирование Собеседование Экзамен
	Экспертное наблюдение Оценка процесса Оценка результатов	Лабораторная работа Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа
	Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	75% правильных ответов	Тестирование
	Оценка процесса	Собеседование
	Оценка результатов	Экзамен
	Экспертное наблюдение	Лабораторная работа
ОК 1 Выбирать способы решения профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка результата	Тестирование
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оценка результата	Собеседование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача
	Оценка процесса	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной	Оценка результата	Тестирование
	Оценка результата	Ситуационная задача



документацией на государственном и иностранном языке	на и	Оценка процесса	Ролевая игра
ПК1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества		75% правильных ответов	Тестирование
		Оценка процесса	Собеседование
		Оценка результатов	Экзамен
		Экспертное наблюдение	Лабораторная работа
		Оценка процесса	Ролевая игра
		Оценка результатов	Ситуационная задача Практическая работа
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам		Экспертное наблюдение	Практическая работа Виды работ на практике
		Оценка результата	Тестирование
		Оценка результата	Ситуационная задача
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности		Оценка процесса	Ролевая игра
		Оценка результата	Собеседование
		Оценка результата	Ситуационная задача
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие		Оценка процесса	Ролевая игра
		Оценка результата	Собеседование
		Оценка результата	Ситуационная задача
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.		Оценка процесса	Ролевая игра
		Оценка результата	Собеседование
		Оценка результата	Ситуационная задача
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.		Оценка процесса	Ролевая игра
		Оценка результата	Тестирование
		Оценка результата	Ситуационная задача
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях		Оценка процесса	Ролевая игра
		Оценка результата	Собеседование
		Оценка результата	Ситуационная задача
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.		Оценка процесса	Ролевая игра
		Оценка результата	Собеседование
		Оценка результата	Ситуационная задача
ОК 10 Пользоваться документацией на государственном и		Оценка процесса	Ролевая игра
		Оценка результата	Тестирование
		Оценка результата	Ситуационная задача

ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ ОБУЧАЮЩИМИСЯ ПРОГРАММЫ В ЧАСТИ ДОСТИЖЕНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Код личностных результатов реализации программы воспитания	Критерии ЛР	Методы измерения показателей ЛР
ЛР 7	Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	Индивидуальные беседы Тестирования различного вида Наблюдение за поведением студентов
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.	Наблюдение за поведением студентов Анкетирование Опросы Тестирования различного вида
ЛР 9	Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	Анкетирование Опросы Индивидуальные беседы Тестирования различного вида
ЛР 10	Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	Анкетирование Опросы Беседы Акции
ЛР 11	Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	Наблюдение за поведением студентов Беседы