

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА»**

Колледж информационных технологий и экономики

СОГЛАСОВАНО
Генеральный директор
ООО «Синема» отель «Гранд-Кавказ»
_____/Бабугоева Л.Б./
«__» _____ 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор КИТиЭ
_____/Этуева З.Х./
«__» _____ 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 01 Организация деятельности сотрудников службы приёма и размещения

Программа подготовки специалистов среднего звена

**43.02.14 – Гостиничное дело
Среднее профессиональное образование**

**Квалификация выпускника
Специалист по гостеприимству
Очная форма обучения**

Нальчик, 2020 г.

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС) по специальности СПО 43.02.14 Гостиничный дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1552 от 09.12.2016 г, примерной основной образовательной программы по специальности 43.02.14, учебного плана по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.14 Гостиничное дело.

Разработчики: Жекамухова Л.Ю., Энеева М.И. – преподаватели КИТиЭ

Рецензент: _____ Кудяева Ф.Ж., зам. директора ООО «Синема» отель «Гранд-Кавказ»

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и одобрена на заседании ЦК учёта, экономики и гостиничного дела

Протокол № __ от «__» _____ 2020 года.

Председатель ЦК

_____ Текуева М.Т.
(подпись)

Согласовано

Научная библиотека КБГУ,
отдел комплектования

_____ Губжокова Н.А.
(подпись)

Содержание

1. Паспорт программы профессионального модуля	4
2. Результаты освоения профессионального модуля	5
3. Структура и содержание профессионального модуля.....	6
4. Условия реализации программы профессионального модуля	17
5. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля.....	19

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1.Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело по освоению вида деятельности «**Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения**» и соответствующих ему профессиональные компетенции:

1. ПК 1.1.Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
2. ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
3. ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

1.2.Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

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

иметь практический опыт:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения;
- в планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей по приему и размещению гостей.

уметь:

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;
- 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;

знать:

- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения.

1.3.Количество часов на освоение рабочей программы профессионального модуля:

всего – 444 часа, в том числе:

объем ОП – 256 часов,

включая: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 205 часов; самостоятельной работы и консультации обучающегося – 51 час;

учебной практики – 108 часов

производственной практики – 72 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения, в том числе профессиональными (ПК 1.1 – 1.3) и общими компетенциями (ОК 01 - 11).

Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

Перечень профессиональных компетенций

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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (объём ОП и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия				внеаудиторная (самостоятельная и консультации) учебная работа		учебная, часов	производственная часов
			всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая проект (работа), часов	Промежуточная аттестация	всего, часов	в т.ч., курсовой проект (работа), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 1. 1. -ПК 1.3. ОК 01-ОК 11	МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения	282	135	32	24	6	51	10	54	36
ПК 1. 1. -ПК 1.3. ОК 01-ОК 11	МДК 01.02. Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения	154	64	64	-	-	-	-	54	36
	Экзамен по модулю, часов	8	-	-		-	-	-	-	-
	Всего:	444	205	96	24	6	51		108	72

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Тематический план и содержание МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	
1 семестр			
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения			
Тема 1.1.	Содержание	4	
Гостиничное предприятие: сущность, виды, услуги.	Понятие индустрии гостеприимства		
	Элементы гостеприимства и туризма по сферам деятельности		
	Виды и услуги гостиничных предприятий		
Тема 1.2. Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения при приёме, регистрации и размещении гостей	Содержание	8	1
	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц и других средств размещения в РФ при приёме, регистрации и размещении.		
	Основные понятия и определения в области гостиничного хозяйства согласно нормативным документам.		
	Аббревиатуры, принятые в гостиничной и туристской индустрии.		
	Международные организация в сфере гостеприимства.		
	Правила гостеприимства, применяемые в сфере обслуживания при приеме, размещении и выписке гостей.		
Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание	12	1
	Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания		

	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба.		
	Требования к обслуживающему персоналу. Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения.		
	Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.		
Тема 1.3. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями.	Содержание	12	1
	Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей		
	Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.		
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 1 Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы Составление перечня оборудования службы приема и размещения. Составление алгоритма работы с гостем по телефону. Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями. Составление эссе об организации службы приёма и размещения		25	3
Рейтинговая работа №1		1	
Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	Содержание	18	1
	Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг, предлагаемых гостю.		
	Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.		
	Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.		
	Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.		
	Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.		
	Тематика практических занятий		2
	Практическое занятие №1. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Эдельвейс	1	
	Практическое занятие №2. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	2	

	Практическое занятие №3. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2	
	Практическое занятие №4. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	2	
	Практическое занятие №5. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	2	
	Практическое занятие №6. Особенности поселения гостей от группы.	1	
	Практическое занятие №7. Особенности поселения коллектива.	1	
	Практическое занятие №8. Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер	2	
	Практическое занятие №9. Комплексное задание по модулю программы «Эдельвейс»	2	
	Рейтинговая работа №2	1	
	2семестр		
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.	Содержание	6	1
	Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.		
	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезда гостя		
	Тематика практических занятий		2
	Практическое занятие №10. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем	2	
	Практическое занятие №11. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)	2	
	Практическое занятие №12. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	1	
Тема. 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	Содержание	8	1
	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. 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.		
	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.		
	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.		
	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.		
	Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.		
	Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения.		
	Тематика практических занятий		2
	Практическое занятие №13. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.	2	
	Практическое занятие №14. Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя. Работа со счетами гостей.	2	
Практическое занятие №15. Оплата услуг. Выписка гостя.	1		
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе		12	2
1.Выбор темы курсовой работы 2. Основные требования к оформлению работы 3. Основные правила представления введения и понятийного аппарата. 4. Основные требования к написанию первой теоретической главы курсовой работы. Правила изложения и представления материала.			
Самостоятельная учебная работа при изучении раздела 2 1.Заполнение и обработка заявок и бланков. 2.Заполнение регистрационной карточки гостя. 3.Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами. 4.Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу. 5.Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей. 6.Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 7.Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 8.Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк. 9.Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков. 10.Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой. 11.Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.		10	3

12.Выполнение курсовой работы.			
Рейтинговая работа №1		1	
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла			
Тема 3.1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.	Содержание	6	1
	Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.		
	Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы.		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		
	Практическое занятие №16. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля.	1	2
	Практическое занятие №17. Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.	1	
Тема 3.2. Организация ночного аудита	Содержание	5	1
	Служба ночного аудита: назначение и основные функции. Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.		
	Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации. Ознакомление с видами отчетной документации		
	Тематика практических занятий и лабораторных работ		2
	Практическое занятие №18. Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита. Практическое занятие №19. Профессиональная автоматизированная программа, проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.	1	
Рейтинговая работа №2			
Обязательные аудиторные учебные занятия по курсовой работе 5.Основные требования к написанию практической части курсовой работы. 6. Правила работы и представления практических материалов. Работа с таблицами, бланками документов, статистическими данными, схемами. 7.Правила представления выводов по первой и второй главе курсового проекта. 8.Основные правила работы с источниками: дополнительной литературой и интернет-источниками 9.Основные правила к написанию заключения 10. Индивидуальные консультации.		12	2

11. Защита курсовой работы.		
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3 1. Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом. 2. Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы. 3. Составить алгоритм проведения ночного аудита. 4. Выполнение курсовой работы.	10	3
Тематика курсовых работ 1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд. 2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд. 3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд. 4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды. 5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды. 6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды. 7. Организация обслуживания различных категорий гостей в гостинице (на примере гостиницы вашего региона). 8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание. 10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы). 12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы). 13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере). 14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере). 15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере). 16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).		
Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой 1. Планирование выполнения курсовой работы 2. Определение актуальности выбранной темы, цели и задач курсовой работы 3. Изучение литературных источников. 4. Изучение и работа над материалами для написания теоретической части 5. Изучение практических материалов 6. Подготовка к защите курсовой работы	10	3
Учебная практика	54	2

<p>Виды работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 8. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 9. Оформление и подготовка счетов гостей. 10. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 11. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). 		
--	--	--

Производственная практика Виды работ 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	36	3
Консультации	6	
Промежуточная аттестация	6	
Самостоятельная работа	45	
Обязательная нагрузка	141	
Итого	366	

МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессионально коммуникации для службы приема и размещения

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ),	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
--	--	-------------	------------------

междисциплинарных курсов (МДК)			
1	2	3	
	2 семестр		
Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	Тематика практических занятий Практическая работа № 1. Организация приёма, регистрации гостей. Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста “The Front Desk of the Hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов. Размещение гостей (предоставление номеров). Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи. Составление диалогов у стойки ресепшиониста. Практика устной речи.	4	1
	Практическая работа № 2 Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	6	2
	Практическая работа № 3. Размещение гостей (предоставление номеров). Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи	6	2
	Практическая работа № 4. Составление диалогов у стойки ресепшиониста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. Развитие навыков устной речи	3	2
	Рейтинговая работа №1	1	
Тема 2.2. Особенности работы с гостями.	Тематика практических занятий Практическая работа № 5. Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.	6	2

	Практическая работа № 6. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Чтение и перевод текста “ Room service ”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи.	4	2
	Практическая работа № 7. Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям	4	2
	Практическая работа № 8. Правила регистрации иностранных гостей. Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.	6	2
Тема. 2.5. Организация взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки на английском языке	Тематика практических занятий	7	
	Практическая работа № 9. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей		2
	Практическая работа № 10. Распознавание и решение сложных и проблемных ситуаций в различных контекстах. Чтение и перевод текста “ Methods of Payment ”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи	7	2
Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла			
Тема 3.3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла на английском языке	Тематика практических занятий	2	2
	Практическая работа №11 . Технологический цикл гостиничного предприятия		
	Практическая работа №12 . Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста “The Guest Cycle in the hotel”. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи.	2	2
	Практическая работа №13 . Изучение стандартов для обслуживания гостей	2	2
	Практическая работа №14 . Чтение и перевод текста “Service standards Development”. Выполнение упражнений для закрепления лексики.	3	2
Учебная практика Виды работ 1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения		54	

<ul style="list-style-type: none"> 2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг 3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги. 4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. 5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей 6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей). 7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан. 8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями. 9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору). 10. Оформление и подготовка счетов гостей. 11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). 		
<p>Производственная практика Виды работ</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; 2. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице 3. Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей 4. Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям. 5. Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями 6. Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями 7. Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями. 8. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей 9. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями 10. Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям. 11. Выполнение обязанностей ночного портье. 12. Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита. 	36	

13. Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.			
	Рейтинговая работа №2	1	
	Итого	64	
	Итого часов по модулю	444	
	Аудиторная нагрузка	205	
	Практические занятия	96	
	Курсовое проектирование	24	
	Учебная практика	108	
	Производственная практика	72	
	Самостоятельная работа	45	
	Консультации	6	
	Промежуточная аттестация	6	
	Экзамен по модулю	8	

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).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета - приема и размещения гостей - **Тренажерный комплекс** «Стойка приема и размещения гостей с модулем он-лайн бронирования».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- стойка ресепшн;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- Видеофильмы по различным темам

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории - Тренажерного комплекса:

Комплексная автоматизированная система управления отелем «Эдельвейс»

Персональный компьютер

Стойка ресепшн

Телефон

Настенные часы

Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс)

Стойка для хранения ключей

Стеллаж для регистрационных карточек

Стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов

Стеллаж для ваучеров

Место хранения наличности.

Сейф

POS-терминал

Компьютерный терминал с принтером (кассовый аппарат);

Детектор валют

Лотки для бумаги

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест лаборатории:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы для гостиниц.

4.2 . Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Агабекян И.П., Английский язык для сферы обслуживания / Агабекян И.П. - М. : Проспект, 2017. - 248 с. - ISBN 978-5-392-23324-3 - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента» : [сайт]. - URL : http://mwww.studentlibrary.ru/book/ISBN_9785392233243.html (дата обращения: 28.10.2019).

2. Аитов, В. Ф. Английский язык [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО / В. Ф. Аитов, В. М. Аитова. — 13-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 234 с. Режим доступа: <https://urait.ru/viewer/angliyskiy-yazyk-a1-v1-437857#page/2>

3. Ёхина М.А. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина -2-е изд., испр.- М.: Издательский центр «Академия», 2018. — 304 с.

Дополнительная литература:

1. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / 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>

2. Матвиенко, Л. М. Иностранный язык: теория и практика. Итоговая аттестация по дисциплине: учебно-методическое пособие / Л. М. Матвиенко, В. Г. Нестеренко. — Саратов: Вузовское образование, 2018. — 43 с. — ISBN 978-5-4487-0288-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76827.html>

3. Руденко Л. Л., Овчаренко Н. Н., Косолапов А. Б. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие / Л.Л. Руденко, Н.Н.Овчаренко, Косолапов А.Б. - Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014 – 176 с.

4. Тимохина Т.Л. Технология гостиничной деятельности. Теория и практика: учебное пособ. Для прикладного бакалавриата/ Т.Л. Тимохина –М.: Издательство Юрайт, 2014 – 336 с.

5. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия [Электронный ресурс]: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/gostinichnaya-industriya-422356#page/1>

6. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

Периодические издания

1. «Гостиничное дело» Раздел: Сфера обслуживания. Издательство: Индустрия гостеприимства и торговли (HORECA).

2. «Маркетинг в России и за рубежом». Издательство «Финпресс».
«Менеджмент в России и за рубежом». Издательство «Финпресс».

4.3. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к кадровым условиям реализации образовательной программы.

Реализация образовательной программы обеспечивается руководящими и педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой образовательной программы (имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет).

Квалификация педагогических работников образовательной организации должна отвечать квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональных стандартах (при наличии).

Педагогические работники получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, указанной в пункте 1.5 настоящего ФГОС СПО, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Тестирование
	Собеседование
	Экзамен
	Лабораторная работа
	Ролевая игра
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Ситуационная задача
	Ролевая игра
	Собеседование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
	Собеседование
	Ситуационная задача
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Ролевая игра
	Собеседование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
	Собеседование
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Ситуационная задача
	Ролевая игра
	Собеседование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
	Собеседование
	Ситуационная задача
ОК 6 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.	Ролевая игра
	Собеседование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
	Собеседование
ОК 8 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Ситуационная задача
	Ролевая игра
	Собеседование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
	Собеседование
	Ситуационная задача
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Ролевая игра
	Собеседование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
	Собеседование
	Ситуационная задача
	Тестирование
	Ситуационная задача
	Тестирование
	Ситуационная задача

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Ролевая игра
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Тестирование
	Собеседование
	Экзамен
	Лабораторная работа
	Ролевая игра
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Ситуационная задача
	Практическая работа
	Практическая работа
	Виды работ на практике
	Тестирование
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Ситуационная задача
	Ролевая игра
	Собеседование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
	Собеседование
	Ситуационная задача
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Ролевая игра
	Собеседование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
	Тестирование
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Ситуационная задача
	Ролевая игра
	Собеседование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
	Тестирование
	Ситуационная задача
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Ролевая игра
	Тестирование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
	Тестирование
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Ситуационная задача
	Ролевая игра
	Тестирование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Тестирование
	Собеседование
	Экзамен
	Лабораторная работа
	Ролевая игра
	Ситуационная задача
	Практическая работа
	Практическая работа
	Виды работ на практике
	Тестирование
	Ситуационная задача
	Ситуационная задача

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Ролевая игра
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Собеседование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Собеседование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Собеседование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Тестирование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Собеседование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Тестирование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	Тестирование
	Ситуационная задача
	Ролевая игра
ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Ситуационная задача

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	<p>Заключение договора ЭБС «Юрайт» ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» (г. Москва) Договор №207Е/223 от 21.10.2019 г. http://www.biblio-online.ru 1. Актуализирован список литературы</p>	<p>Протокол заседания ПЦК _____ № 2 от 31.10.2019 года</p>	31.10.2019
2.	Обновление МТО		