

**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./  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор КИТиЭ  
\_\_\_\_\_/Нахушева Ф.Б./  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 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, 2019**

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 «\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 года.

Председатель ЦК

\_\_\_\_\_ Дзугаева И.А.  
(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:	<b>444</b>	<b>205</b>	<b>96</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>51</b>		<b>108</b>	<b>72</b>

### 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	
<b>1 семестр</b>			
<b>Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения</b>			
<b>Тема 1.1.</b>	<b>Содержание</b>	<b>4</b>	
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	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	<b>1</b>
	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	<b>Содержание</b>	<b>12</b>	<b>1</b>
	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.	<b>Содержание</b>	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
<b>Рейтинговая работа №1</b>		1	
<b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</b>			
Тема 2.1. Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.	<b>Содержание</b>	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.		
	<b>Тематика практических занятий</b>		2
	<b>Практическое занятие №1.</b> Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Эдельвейс	1	
	<b>Практическое занятие №2.</b> Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	2	



	<b>Практическое занятие №3.</b> Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2	
	<b>Практическое занятие №4.</b> Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	2	
	<b>Практическое занятие №5.</b> Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	2	
	<b>Практическое занятие №6.</b> Особенности поселения гостей от группы.	1	
	<b>Практическое занятие №7.</b> Особенности поселения коллектива.	1	
	<b>Практическое занятие №8.</b> Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер	2	
	<b>Практическое занятие №9.</b> Комплексное задание по модулю программы «Эдельвейс»	2	
	<b>Рейтинговая работа №2</b>	1	
	<b>2семестр</b>		
Тема. 2.3. Документация службы приема и размещения.	<b>Содержание</b>	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		
	<b>Тематика практических занятий</b>		2
	<b>Практическое занятие №10.</b> Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем	2	
	<b>Практическое занятие №11.</b> Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)	2	
	<b>Практическое занятие №12.</b> 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.	<b>Содержание</b>	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		10	3
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.			

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.		
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа при изучении раздела 3</b> 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.	<b>10</b>	<b>3</b>
<b>Тематика курсовых работ</b> 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).		
<b>Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося над курсовой работой</b> 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	<b>10</b>	<b>3</b>
<b>Учебная практика</b>	<b>54</b>	<b>2</b>

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

<b>Производственная практика</b> <b>Виды работ</b> 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.	<b>36</b>	<b>3</b>
<b>Консультации</b>	<b>6</b>	
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>6</b>	
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>45</b>	
<b>Обязательная нагрузка</b>	<b>141</b>	
<b>Итого</b>	<b>366</b>	

#### 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	
	<b>2 семестр</b>		
Тема 1.3. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями на английском языке	<b>Тематика практических занятий</b> <b>Практическая работа № 1.</b> 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 ресепшаниста. Практика устной речи.	<b>4</b>	<b>1</b>
	<b>Практическая работа № 2</b> Выполнение упражнений с использованием лексики. Составление диалогов.	<b>6</b>	<b>2</b>
	<b>Практическая работа № 3.</b> Размещение гостей (предоставление номеров). Введение и закрепление лексики. Чтение и перевод текста “Hotel Housekeeping”. Выполнение упражнений для закрепления лексики. Развитие навыков устной речи	<b>6</b>	<b>2</b>
	<b>Практическая работа № 4.</b> Составление диалогов у стойки ресепшаниста. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. Развитие навыков устной речи	<b>3</b>	<b>2</b>
	<b>Рейтинговая работа №1</b>	<b>1</b>	
Тема 2.2. Особенности работы с гостями.	<b>Тематика практических занятий</b> <b>Практическая работа № 5.</b> Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.	<b>6</b>	<b>2</b>

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



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

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

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](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. <a href="http://www.biblio-online.ru">http://www.biblio-online.ru</a> 1. Актуализирован список литературы</p>	<p>Протокол заседания ПЦК _____  № 2 от 31.10.2019 года</p>	31.10.2019
2.	Обновление МТО		