



Настоящая основная образовательная программа среднего профессионального образования – программе подготовки специалиста среднего звена по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности **43.02.14 Гостиничное дело**, утвержденного приказом Министерства образования и науки от 09.12.2016 № 1552 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.12.2016 регистрационный № 44974) (далее – ФГОС СПО).

Организация-разработчик: ГБПОУ «ТКСиТ»

Разработчик:

Гуськова Анастасия Павловна, преподаватель специальных дисциплин

© ГБПОУ ТКСиТ

© Гуськова Анастасия Павловна, преподаватель специальных дисциплин

## **СОДЕРЖАНИЕ**

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	4
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	15
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	16
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	27
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	31

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

## **ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

### **1.1. Область применения программы**

Программа профессионального модуля является частью примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППСЗ) в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.14 Гостиничный дело в части освоения основного вида профессиональной деятельности (далее – ВПД): организация деятельности сотрудников службы приема и размещения и соответствующих профессиональных компетенций (далее – ПК):

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.

И соответствующих общих компетенций (далее – ОК):

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 поддержание необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного дела.

## **1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной 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;
- 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.

Формируемые компетенции	Название раздела		Знания
	Действия (дескриптры)	Умения	
<b>Раздел модуля 1. Организация и технология работы службы приема и размещения</b>			
ПК 1. 1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Планирование деятельности службы приема и размещения;	Осуществлять планирование, деятельности службы приема и размещения;	Структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы;
	Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	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;	Методику 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;
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Алгоритм выполнения работ в профессиональной области; Стандарты выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	Виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки)
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документации по профессии (специальности) Применение современной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей Профессиональная терминология

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельности	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организация и технология работы службы приема и размещения Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Правила предоставления гостиничных услуг Речевые стандарты при общении с гостями
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Автоматизированные системы в службе приема и размещения Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	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 объяснить 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

**Раздел модуля 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.**

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы	Организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии со свойствами сегментации гостей и преимуществами отеля;	Стандартное оборудование службы приема и размещения; Цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; Порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей;
	Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных	Разрабатывать и проводить вводный и текущий инструктаж подчиненных;	Методику и виды, проведения инструктажа для персонала службы приема и размещения
	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения	Кадровый состав службы приема и размещения, его функциональные обязанности; Требования к обслуживающему персоналу службы приема и размещения;
	Координация деятельности подчиненных	Регистрировать гостей (индивидуальных, VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); Информировать потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице; Готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями; Оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними; Поддерживать информационную базу данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих); Составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);	Организацию службы приема и размещения; Стандарты качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей; Правила приема, регистрации и поселения индивидуальных гостей, групп, корпоративных гостей; Правила регистрации иностранных гостей; Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; Виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания; Правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги; Виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
	Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса	Осуществлять взаимодействие и координацию деятельности службы приема и размещения с другими отделами (службами) гостиничного комплекса;	Особенности взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы; Основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита



		Выполнять обязанности ночного портье	
	Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения	Информировать сотрудников службы приема и размещения о методах урегулирования конфликтных ситуаций	Правила поведения в конфликтных ситуациях; Правила работы с возражениями гостей.
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Алгоритм выполнения работ в профессиональной области; Стандарты выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	Виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки)
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документации по профессии (специальности) Применение современной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития и самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей Профессиональная терминология
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельности	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организация и технология работы службы приема и размещения Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Правила предоставления гостиничных услуг Речевые стандарты при общении с гостями
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Автоматизированные системы в службе приема и размещения Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	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 объяснить 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
<b>Раздел модуля 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла.</b>			
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения	Контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения; Контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах по договору; Контролировать процесс об-	Стандарты обслуживания и регламенты службы приема и размещения; Критерии и показатели качества обслуживания; Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; Категории гостей и особенности обслуживания;

		служивания различных категорий гостей; Анализировать результаты деятельности	
	Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	Выбирать эффективные методы стимулирования и повышения мотивации подчиненных;	Методы и их особенности при стимулировании труда персонала службы приема и размещения;
	Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	Контролировать соблюдение сотрудниками службы приема и размещения требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания гостей;	Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей;
ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности Оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана	Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Алгоритм выполнения работ в профессиональной области; Стандарты выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 2 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. Структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска; Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	Определять задачи поиска информации Определять необходимые источники информации Структурировать получаемую информацию Выделять наиболее значимое в перечне информации Оценивать практическую значимость результатов поиска Оформлять результаты поиска	Виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности Формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки)
ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие	Использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности) Применение современной профессиональной терминологии Определение траектории профессионального развития	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Нормативная документация, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей Профессиональная терминология

	и самообразования		
ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач Планирование профессиональной деятельности	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организация и технология работы службы приема и размещения Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами
ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке Проявление толерантности в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Правила предоставления гостиничных услуг Речевые стандарты при общении с гостями
ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; Обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 9 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Использовать современное программное обеспечение	Автоматизированные системы в службе приема и размещения Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке	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 объяснить 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 общепотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) Лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности Особенности произношения Правила чтения текстов профессиональной направленности

### **1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 331 час, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося МДК 01.01 – 138 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 106 часов;

внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося – 32 часа;

максимальной учебной нагрузки обучающегося МДК 01.02 – 49 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 38 часов;

внеаудиторной самостоятельной работы обучающегося – 11 часов;

учебной и производственной практики всего – 144 часа:

учебной практики – 72 часа;

производственной практики – 72 часа.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК1.1	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.
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.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

#### 3.1. Тематический план профессионального модуля ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
			Обязательные аудиторные учебные занятия		в т.ч., курсовой проект (работа), часов	внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа	учебная, часов	производственная (если предусмотрена расщепленная практика)		
			всего, часов	в т.ч., лабораторные работы и практические занятия, часов					в т.ч., курсовая проект (работа), часов	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ПК 1.1.-1.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения	138	42	64		32				
ПК 1.1.-1.3. ОК1-ОК5, ОК7, ОК9, ОК10	МДК 01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения	49	20	18		11		72	72	
	Учебная практика, часов	72								
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72								
	<b>Всего:</b>	<b>331</b>	<b>62</b>	<b>82</b>		<b>43</b>		<b>72</b>	<b>72</b>	

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Уровень освоения	Объем часов
1	2	3	4
МДК 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения			106+(вср.32)
Раздел 1. Организация и технология работы службы приема и размещения			6+(вср.4)
Тема 1.1. Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями	Содержание учебного материала 1. <b>Службы приема и размещения:</b> цели, основные функции, состав персонала. Рабочие смены, отделы: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. 2. <b>Требования к обслуживающему персоналу.</b> Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организационной работой места службы приема и размещения.	1	1
	3. <b>Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.</b> Стандартное оборудование секций службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.	2	2
Тема 1.2. Структура гостиничного предприятия	Содержание учебного материала 1. <b>Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.</b> Правила обращения к гостю, стандартные фразы, манера поведения и общения с гостями. 2. <b>Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</b> Виды конфликтных ситуаций и способы их решения.	1	1
Внеаудиторная самостоятельная работа	1. Подготовка к текущему контролю знаний, практическим занятием (работа с конспектом лекций). 2. Подбор и анализ информации в материалах Интернет-ресурсов, учебной литературы 3. Подготовка докладов, рефератов.		4



<p><b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b></p> <p>3.1 Составление требований к обслуживающему персоналу кассовых операций, почты и информации, телефонной службы.</p> <p>3.2 Составление перечня оборудования службы приема и размещения.</p> <p>3.3 Составление алгоритма работы с гостем по телефону.</p> <p>3.4 Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.</p>			80+(вср.22)
<p><b>Раздел 2. Технология взаимодействия сотрудников с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.</b></p> <p><b>Тема 2.1.</b></p> <p>Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. <b>Проблемы службы приема и размещения. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ. Виды гостиничных услуг предлагаемых гостю.</b></p> <p>2. <b>Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Виды и классификация услуг предоставляемой гостиницей.</b></p> <p>3. <b>Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные.</b></p> <p>4. <b>Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей.</b></p> <p>5. <b>Процесс поселения в гостиницу. Стандарты качества обслуживания при приеме гостей.</b></p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>6</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p>
<p><b>Тема 2.2.</b></p> <p>Особенности работы с гостями.</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. <b>Категории гостей. Порядок встречи, приема, и регистрации и размещения гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан.</b></p> <p>2. <b>Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер.</b></p> <p>3. <b>Особенности обслуживания VIP-гостей. Особенности работы с постоянными и VIP гостями. Комплименты VIP гостям.</b></p> <p>4. <b>Правила регистрации иностранных гостей. Юридическая документация. Ответственность по уголовному и административному кодексам РФ.</b></p> <p>5. <b>Виды и категории виз. Понятие миграционной карты.</b></p> <p><b>Лабораторная работа</b></p> <p>1. <b>№1.1</b> Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office.</p> <p>2. <b>№1.2</b> Поселение гостя по брони, заполнение профиля гостя.</p> <p>3. <b>№1.3</b> Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>	<p>6</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>2</p> <p>32</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>4</p>

Тема 2.3. Документация службы приема и размещения.	4.	№1.4 Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя.		3
	5.	№1.5 Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений.		3
	6.	№1.6 Особенности поселения гостей от группы.		3
	7.	№1.7 Особенности поселения коллектива.		3
	8.	№1.8 Переселение гостя из номера.		3
	9.	№1.9 Подселение к гостю в номер.		3
	10.	№1.10 Комплексное задание по модулю Front Office.		3
	<b>Содержание учебного материала</b>			4
	1.	Документация в деятельности службы приема и размещения. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.	1	2
	2.	Документация, необходимая для учета использования номерного фонда на этапах: подготовительном, въезд, пребывание, выезд гостя.	1	2
<b>Лабораторная работа</b>			12	
1.	№1.11 Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем.		4	
2.	№1.12 Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонт/не сдается номер).		4	
3.	№1.13 Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.		4	
<b>Содержание учебного материала</b>			8	
Тема 2.4. Оформление выезда гостя и процедура его выписки.	1.	Стандарты качества обслуживания при выписке гостей. Расчетный час. Час выезда гостей. «Экспресс выписка». Функции кассира приема и размещения. Материальная ответственность при работе с валютными и другими ценностями. Оборудование кассового отделения гостиницы.	1	2
	2.	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.	1	2
	3.	Виды международных платежных систем, пластиковые карты, реквизиты платежных документов. Способы оплаты проживания: наличными, кредитными картами, ваучерами.	1	1
	4.	Порядок ведения кассовых операций. Формы безналичных расчетов. Порядок возврата денежных сумм гостю.	1	1

	<p>5. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения. Три типа серверов. Виды компьютерных систем управления в гостинице.</p> <p>6. Конфликтные ситуации при расчетах с гостями и алгоритм их разрешения. Виды и формы конфликтных ситуаций и пути их решения.</p> <p><b>Лабораторная работа</b></p> <p>1. №1.14 Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления.</p> <p>2. №1.15 Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя.</p> <p>3. №1.16 Работа со счетами гостей.</p> <p>4. №1.17 Оплата услуг. Выписка гостя.</p>	1	1
<p><b>Внеаудиторная самостоятельная работа</b></p> <p>1. Подготовка к текущему контролю знаний, практическим занятием (работа с конспектом лекций).</p> <p>2. Подбор и анализ информации в материалах Интернет-ресурсов, учебной литературы</p> <p>3. Подготовка докладов, рефератов.</p> <p>4. Составление словарей.</p> <p>5. Самостоятельное оформление документации.</p>			3
<p><b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b></p> <p>3.1 Составление алгоритма поселения, переселения и подселения гостей.</p> <p>3.2 Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.</p> <p>3.3 Определение подлинности и платежности бумажных денежных знаков.</p> <p>4.1 Составление текстов на русском и иностранном языке для общения по телефону с клиентами.</p> <p>5.1 Заполнение и обработка заявок и бланков.</p> <p>5.2 Заполнение регистрационной карточки гостя.</p> <p>5.3 Заполнение бланков для иностранных гостей в паспортно – визовую службу.</p> <p>5.4 Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.</p> <p>5.5 Оформление препроводительной ведомости для сдачи выручки в банк.</p> <p>5.6 Оформление счет – извещения при оплате кредитной картой.</p> <p>5.7 Оформление отчетных документов по расчету с владельцами платежных документов.</p>			22
<p><b>Раздел 3. Стандарты обслуживания гостей в процессе технологического цикла</b></p> <p><b>Тема 3.1.</b></p> <p>Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы.</p>	<p><b>Содержание учебного материала</b></p> <p>1. Взаимодействие службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Принципы взаимодействия и виды других отделов гостиницы.</p> <p>2. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. Формы и виды документации необходимой для</p>	1	16+(вер.6)
		1	4
		1	2
		1	2

	работы разных отделов гостиницы.		
<b>Лабораторная работа</b>			
1.	№1.18 Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика загрузки отеля.		4
2.	№1.19 Профессиональная автоматизированная программа. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля.		2
<b>Содержание учебного материала</b>			
1.	<b>Служба ночного аудита: назначение и основные функции.</b> Изучение правил выполнения ночного аудита. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.	1	2
2.	<b>Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учета и первичной документации.</b> Ознакомление с видами отчетной документации.	2	2
<b>Лабораторная работа</b>			
1.	№1.20 Профессиональная автоматизированная программа. Выполнение ночного аудита.		4
2.	№1.21 Профессиональная автоматизированная программа. проверка тарифов, счетов, перевод даты и т.д.		2
<b>Внеаудиторная самостоятельная работа</b>			
1. Подготовка к текущему контролю знаний, практическим занятием (работа с конспектом лекций).			
2. Подбор и анализ информации в материалах Интернет-ресурсов, учебной литературы			
3. Подготовка докладов, рефератов.			
4. Самостоятельное оформление документации.			
<b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>			
3.1 Составление алгоритма выписки гостей из гостиницы.			
3.2 Составить алгоритм проведения ночного аудита.			
4.1 Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентом.			
<b>Повторительно-обобщающее занятие</b>			
<b>Промежуточная аттестация по МДК.01.01 в форме дифференцированного зачета</b>			
<b>МДК.01.02 Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</b>			
<b>Раздел 2. Иностранный</b>			
			<b>38+11Вср</b>

<p>язык в сфере профессиональной коммуникации для службы приема и размещения</p> <p>Тема 2.1.</p> <p>Гостиничное хозяйство</p>	Содержание учебного материала			3
	1.	Виды отелей и их особенности. Диалог на иностранном языке. с использованием учебно-лабораторного оборудования лабораторий «Лингвафонного кабинета»	1	1
	2.	Номерной фонд гостиницы. Диалог на иностранном языке. с использованием учебно-лабораторного оборудования лабораторий «Лингвафонного кабинета»	1	1
	3.	Обслуживание номеров. Диалог на иностранном языке. с использованием учебно-лабораторного оборудования лабораторий «Лингвафонного кабинета»	1	1
<p>Тема 2.2.</p> <p>Организация службы приема и размещения</p>	Содержание учебного материала			3
	1.	Бронирование номеров в гостинице. Диалог на иностранном языке. с использованием учебно-лабораторного оборудования лабораторий «Лингвафонного кабинета»	1	1
	2.	Регистрация гостей в гостинице. Диалог на иностранном языке. с использованием учебно-лабораторного оборудования лабораторий «Лингвафонного кабинета»	1	1
	3.	Размещение гостей в гостинице. Диалог на иностранном языке. с использованием учебно-лабораторного оборудования лабораторий «Лингвафонного кабинета»	1	1
<p>Тема 2.3.</p> <p>Организация оказания услуг в гостинице</p>	Содержание учебного материала			2
	1.	Предоставление информации об услугах и режиме работы. Диалог «У стойки администратора» на иностранном языке с использованием учебно-лабораторного оборудования лабораторий «Лингвафонного кабинета»	1	1
	2.	Услуги в отеле. Предложение услуг отеля на иностранном языке. с использованием учебно-лабораторного оборудования лабораторий «Лингвафонного кабинета»	1	1
	Содержание учебного материала			3
<p>Тема 2.4. Организация питания в гостинице</p>	1.	Активная лексика. Активная лексика по теме. Речевые структуры. с использованием учебно-лабораторного оборудования лабораторий «Лингвафонного кабинета»	1	1
	2.	В ресторане. Диалог «В ресторане» на иностранном языке.	1	1

					<i>с использование учебно-лабораторного оборудования лабораторий «Лингафонного кабинет»</i>	
3.	Меню ресторана. Составление меню на иностранном языке. <i>с использование учебно-лабораторного оборудования лабораторий «Лингафонного кабинет»</i>			1		1
<b>Тема 2.5.</b>						
<b>Отъезд гостей</b>						
	<b>Содержание учебного материала</b>					<b>3</b>
1.	Активная лексика. Активная лексика по теме. Речевые структуры. <i>с использование учебно-лабораторного оборудования лабораторий «Лингафонного кабинет»</i>			1		1
2.	Отъезд гостей. Диалоговая работа. <i>с использование учебно-лабораторного оборудования лабораторий «Лингафонного кабинет»</i>			1		1
3.	Сдача номера, расчет. Диалоговая работа. <i>с использование учебно-лабораторного оборудования лабораторий «Лингафонного кабинет»</i>			1		1
<b>Тема 2.6.</b>						
<b>Рассмотрение претензий потребителей услуг</b>						
	<b>Содержание учебного материала</b>					<b>4</b>
1.	Активная лексика. Введение лексики по теме. Речевые структуры <i>с использование учебно-лабораторного оборудования лабораторий «Лингафонного кабинет»</i>			1		1
2.	Претензии к обслуживанию номера. Лексические выражения. <i>с использование учебно-лабораторного оборудования лабораторий «Лингафонного кабинет»</i>			1		1
3.	Недостатки в ресторане. Диалог на иностранном языке. <i>с использование учебно-лабораторного оборудования лабораторий «Лингафонного кабинет»</i>			1		1
4.	«Мой отель». Защита мини проекта на иностранном языке.			2		1
<b>Внеаудиторная самостоятельная работа:</b>						
1. Составить и записать в тетрадь перечень требований к обслуживающему персоналу службы приема и размещения на иностранном языке						<b>11</b>
2. Составить и записать в тетрадь перечень оборудования службы приема и размещения, дать характеристику на иностранном языке						
3. Составить и записать в тетрадь диалог с гостем по телефону на иностранном языке						
4. Составить и записать в тетрадь алгоритм поведения в конфликтных ситуациях с потребителем						
<b>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</b>						
1. Организация и технология работы службы приема и размещения с клиентами						
2. Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями						
<b>Лабораторные занятия с использованием учебно-производственного оборудования мастерской «Администрирование отеля»</b>						<b>18</b>

1.	№ 2.1. Отработка форм приветствия и прощания, извинения и выражения благодарности на иностранном языке.		1
2.	№ 2.2. Практика диалогической речи по формам бронирования номера в отеле (тел./интернет/письмо) на иностранном языке.		1
3.	№ 2.3. Практика диалогической речи во время заезда, размещения и регистрации гостей на иностранном языке		1
4.	№ 2.4. Отработка навыков устной речи по способам оплаты на иностранном языке		1
5.	№ 2.5. Отработка навыка осуществления процедуры выписки на иностранном языке		1
6.	№ 2.6. Изучение персонала службы: название должностей и функциональные обязанности на иностранном языке		1
7.	№ 2.7. Практика навыка диалогической речи о статусе гостиничного номера; видах уборки гостиничного номера; типичных жалобах и проблемах		1
8.	№ 2.8. Отработка навыка устной речи на иностранном языке по предоставлению услуг прачечной и химчистки.		1
9.	№ 2.9. Практика диалогической речи на иностранном языке по предоставлению оздоровительных услуг в гостинице: услуг салонов красот, массажных кабинетов.		1
10.	№ 2.10. Практика диалогической речи на иностранном языке по предоставлению оздоровительных услуг в гостинице: бассейн, сауна, тренажерный зал.		1
11.	№ 2.11. Практика диалогической речи на иностранном языке по предоставлению бизнес-услуг: бизнес-центра, конференц-зала, WI-FI интернета.		1
12.	№ 2.12. Отработка навыка устной речи по планированию и организации конференций		1
13.	№ 2.13. Отработка навыка устной речи по предоставлению информации о типах помещений, расположении посадочных мест, техническом оснащении и вспомогательных услугах на иностранном языке		1
14.	№ 2.14. Практика диалогической речи на иностранном языке по предоставлению бронирования бизнес услуг, переговорах по организации конференции.		1
15.	№ 2.15. Практика диалогической речи на иностранном языке по предоставлению услуг культурно-досуговой деятельности (экскурсии, организация отдыха и развлечений).		1
16.	№ 2.16. Изучение телефонного этикета, речевой специфики телефонного разговора на иностранном языке.		1
17.	№ 2.17. Проведение анализа технологии продаж гостиничного продукта; разработка комплекса маркетинга на иностранном языке		1
18.	№ 2.18. Анализ деятельности коммерческого отеля гостиницы на иностранном языке		1
<b>Промежуточная аттестация по МДК.01.02 в форме дифференцированного зачета</b>			<b>2</b>

<p><b>Учебная практика:</b></p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;</li> <li>• проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы;</li> <li>• выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения;</li> <li>• организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения;</li> <li>• 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;</li> </ul> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>• стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>• методы планирования труда работников службы приема и размещения;</li> </ul>		72
<p><b>Производственная практика:</b></p> <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> </ul>		72
<b>Всего</b>		<b>331</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 минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы модуля предполагает наличие:

**учебных кабинетов:**

- Гостиничного дела.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Гостиничного дела»:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- стойка ресепшн;
- доска классная.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедиа – проектор;
- экран.

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

- стойка регистрации (ресепшн) включающая в себя:
- телефон;
- настенные часы;
- факс;
- копировальный аппарат;
- стеллаж для регистрационных карточек;
- стойка для хранения ключей;
- машинка для кредитных карт (имитация);
- компьютерный терминал с принтером;
- стеллаж для файлов аудиторской проверки соответствия данных о заселении и счетов;
- стеллаж для ваучеров;
- сейф;
- место хранения наличности.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

## **Основные источники:**

### *Учебники и учебные пособия*

1. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник/ И.М. Асанова.- 1-е изд.- М.: Издательский центр «Академия», 2015 г. - 288 с.
2. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебное пособие для студентов высш. учеб. заведений/ Н. Ю. Арбузова. – 3-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2017 г. - 224 с.
3. Ёхина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учебное пособие для использования в учебном процессе образовательных учреждений, реализующих программы среднего профессионального образования/ М. А. Ёхина. - 4-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2017 г. - 208 с.
4. Корнеев, Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебник/ Н.В. Корнеев.- М.: Издательский центр «Академия», 2015 г.- 272 с.
5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник/ А. Ю. Лапина. - 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2017 г. – 208 с.
6. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие/ Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА - М, 2018 г. - 352 с.

### **Дополнительные источники:**

1. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие/ С. В. Дусенко.- М.: Издательский центр «Академия», 2011 г. - 224 с.
2. Володоманова, Н.Ю., Морозов М.А. Международные стандарты обслуживания для предприятий гостиничной индустрии: учебник/ Н.Ю. Володоманова.- М.: Изд-во «Талер», 2001.
2. Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие/ В. К. Карнаухова. - Ростов н/д: Феникс, 2010 г. - 254 с.
3. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие/ О. Т. Лойко. - М.: Издательский центр «Академия», 2010 г. - 304 с.
4. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд., испр. – М.: ООО Книгодел : МАТГР, 2010 г. - 288 с.
5. Кусков, А.С. Гостиничное дело: учебное пособие/ А.С. Кусков. - М.: Издательско- торговая корпорация Дашков и К, 2009 г. - 328с.

### *Электронные издания:*

1. КонсультантПлюс – надежная правовая поддержка [Электронный ресурс]: Компьютерная справочно-правовая система в России. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://www.consultant.ru/>

2. Znanium.com [Электронный ресурс]: Электронно-библиотечная система. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://znanium.com/>
3. СвойБизнес [Электронный ресурс]: Электронно-библиотечная система. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://www.mybiz.ru/>
4. StudFiles [Электронный ресурс]: Файловый архив для студентов. Все предметы. Все вузы. – Свободный доступ из сети Интернет. – <http://www.studfiles.ru/>
5. Tourlib.net [Электронный ресурс]: Туристическая библиотека. - Свободный доступ из сети Интернет. - [http://tourlib.net/books\\_tourism/zorin09.htm](http://tourlib.net/books_tourism/zorin09.htm)
6. Prohotel.ru [Электронный ресурс]: Портал про гостиничный сервис. - Свободный доступ из сети Интернет. - <http://www.prohotel.ru>

### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Программа профессионального модуля «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения» реализуется в течение 1 и 2 семестра курса обучения.

Организация учебного процесса и преподавание профессионального модуля в современных условиях должны основываться на инновационных психолого-педагогических подходах и технологиях, направленных на повышение эффективности преподавания и качества подготовки обучающихся.

Освоению данного модуля должно предшествовать изучение дисциплин общего гуманитарного и социально-экономического, математического и естественнонаучного, профессионального циклов.

В процессе обучения студентов основными формами являются: аудиторные занятия, включающие лекции и практические занятия, а также внеаудиторная самостоятельная работа обучающегося. Тематика лекций и практических занятий соответствует содержанию программы профессионального модуля.

Лекции формируют у студентов системное представление об изучаемых разделах профессионального модуля, обеспечивают усвоение ими основных дидактических единиц, готовность к восприятию профессиональных технологий и инноваций, а также способствуют развитию интеллектуальных способностей.

Практические занятия обеспечивают приобретение и закрепление необходимых навыков и умений, формирование профессиональных компетенций, готовность к самостоятельной и индивидуальной работе, принятию ответственных решений в рамках профессиональной компетенции.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов проводится вне аудиторных часов, составляет около 1/3 от общей трудоемкости междисциплинарного комплекса. Внеаудиторная самостоятельная работа включает в себя работу с литературой, подготовку рефератов по выбранной теме, проведение исследований по заданным темам, отработку практических умений, и способствует развитию познавательной активности, творческого мышления обучающихся, прививает навыки самостоятельного поиска информации, а также формирует способность и готовность к самосовершенствованию, самореализации и творческой адаптации, формированию общих компетенций.

Оценка теоретических и практических знаний студентов осуществляется с помощью тестового контроля, решения ситуационных задач, оценки практических умений. В конце изучения ПМ состоится квалификационный экзамен, кроме того, материалы профессионального модуля «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения», включаются в государственную (итоговую) аттестацию по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Учебную практику рекомендуется проводить непрерывным циклом. Учебная практика проводится в лабораторных и предметных кабинетах, под руководством преподавателей, осуществляющих преподавание междисциплинарного курса профессионального модуля.

Производственную практику (по профилю специальности) необходимо проводить как итоговую (концентрированную) практику по завершению модуля. Базами производственной практики являются колледж заключает договор о взаимном сотрудничестве. Основными условиями прохождения производственной практики в данных предприятиях и организациях являются наличие квалифицированного персонала, оснащенность современным технологическим оборудованием. Практика по профилю специальности проводится под руководством преподавателей и специалистов предприятия-базы практики. Руководитель от колледжа назначается приказом директора из числа преподавателей специальных дисциплин. В обязанности преподавателя-руководителя практики входит: контроль выполнения программы практики, оказание методической и практической помощи студентам при отработке практических профессиональных умений и приобретения практического опыта, проверка заполнения дневника по производственной практике. Руководители практики студентов от предприятия-базы практик назначаются приказом руководителя предприятия до начала практики, из числа специалистов, имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля.

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

**Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу:** наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения» и специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

**Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой**

**Мастера:** наличие первой и высшей категорией. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1 Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>- методы планирования труда работников службы приема и размещения.</li> </ul>	Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов на теоретических и практических занятиях, при проведении устных опросов, контрольной работы в виде тестирования, выполнения внеаудиторной самостоятельной работы, квалификационного экзамена по междисциплинарному курсу
ПК 1.2 Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>- методы планирования труда работников службы приема и размещения.</li> </ul>	Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов на теоретических и лабораторных работах № 1-17, при проведении устных опросов, контрольной работы, выполнения внеаудиторной самостоятельной работы, квалификационного экзамена по междисциплинарному курсу
ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;</li> <li>- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;</li> <li>- методы планирования труда работников службы приема и размещения.</li> </ul>	Наблюдение и оценка результатов деятельности студентов на теоретических и лабораторных работах № 18-21, при проведении устных опросов, контрольной работы, выполнения внеаудиторной самостоятельной работы, квалификационного экзамена по междисциплинарному курсу

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности	- проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности	Наблюдение и оценка на практике

сти, применительно к различным контекстам.	<p>нальной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценивает плюсы и минусы полученного результата, своего плана и его реализации, предлагает критерии оценки и рекомендации по улучшению плана;</li> <li>- правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;</li> <li>- оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника);</li> <li>- знать алгоритм выполнения работ в профессиональной области;</li> <li>- знать стандарты выполнения задач профессиональной деятельности.</li> </ul>	ческих занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение анализа полученной информации, выделяя главные аспекты.</li> <li>- структурировать отобранную информацию в соответствии с параметрами поиска;</li> <li>- интерпретация полученной информации контексте профессиональной деятельности;</li> <li>- определять задачи поиска информации;</li> <li>- определять необходимые источники информации;</li> <li>- структурировать получаемую информацию;</li> <li>- выделять наиболее значимое в перечне информации;</li> <li>- оценивать практическую значимость результатов поиска;</li> <li>- оформлять результаты поиска;</li> <li>- знать виды информационных источников применяемых в профессиональной деятельности</li> <li>- знать формат оформления результатов поиска информации (бланки, заявки).</li> </ul>	Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использование актуальной нормативно-правовой документацию по профессии (специальности);</li> <li>- применение современной профессиональной терминологии;</li> <li>- определение траектории профессионального развития и самообразования;</li> <li>- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</li> <li>- выстраивать траектории профессионального и личностного развития;</li> <li>- знать нормативную документацию, регламентирующую деятельность</li> </ul>	Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.

	<p>гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знать профессиональную терминологию.</li> </ul>	
<p>ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач;</li> <li>- планирование профессиональной деятельности;</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды;</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;</li> <li>- знать организацию и технологию работы службы приема и размещения;</li> <li>- знать принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами.</li> </ul>	<p>Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.</p>
<p>ОК5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке;</li> <li>- проявлять толерантность в рабочем коллективе;</li> <li>- излагать свои мысли на государственном языке;</li> <li>- оформлять документы;</li> <li>- знать правила предоставления гостиничных услуг;</li> <li>- знать речевые стандарты при общении с гостями.</li> </ul>	<p>Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.</p>
<p>ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- координирует свои действия с другими участниками общения;</li> <li>- контролирует свое поведение, свои эмоции, настроение.</li> </ul>	<p>Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.</p>
<p>ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li>- обеспечивать ресурсосбережение на рабочем месте;</li> <li>- соблюдать нормы экологической безопасности;</li> <li>- определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности);</li> <li>- знать правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;</li> <li>- знать пути обеспечения ресурсосбережения.</li> </ul>	<p>Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.</p>
<p>ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организует самостоятельные занятия при обучении;</li> <li>- демонстрирует стремление к сохра-</li> </ul>	<p>Наблюдение и оценка на практических занятиях.</p>

<p>профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.</p>	<p>нению и укреплению здоровья в процессе профессиональной деятельности.</p>	<p>Экспертная оценка при прохождении практики.</p>
<p>ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности;</li> <li>- применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;</li> <li>- использовать современное программное обеспечение;</li> <li>- знать автоматизированные системы в службе приема и размещения;</li> <li>- знать порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности.</li> </ul>	<p>Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.</p>
<p>ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке;</li> <li>- ведение общения на профессиональные темы;</li> <li>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые);</li> <li>- понимать тексты на базовые профессиональные темы;</li> <li>- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;</li> <li>- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</li> <li>- кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые);</li> <li>- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы;</li> <li>- знать правила построения простых сложных предложений на профессиональные темы;</li> <li>- знать основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика);</li> <li>- знать лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности;</li> <li>- знать особенности произношения;</li> <li>- знать правила чтения текстов профессиональной направленности.</li> </ul>	<p>Наблюдение и оценка на практических занятиях. Экспертная оценка при прохождении практики.</p>

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля производится в соответствии с универсальной шкалой.



Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 80	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений определяется преподавателем интегральная оценка освоенных обучающимся профессиональных и общих компетенций как результатов освоения профессионального модуля.